Espace Pro V6.0

Mode d’emploi

Version du document 1.2

3 juin 2010

Espace Pro V6.0

Descriptif : espacepro.com est un site internet professionnel destiné à l'usage des agences travaillant avec le Groupe Marmara. Il leur permet de consulter la brochure, les prix et les disponibilités des produit, de réserver en ligne, d'imprimer les documents de voyage… L'agence peut accéder au site avec des codes d'accès personnalisés, créer des utilisateurs et modifier les mots de passe. Elle y accède également à toute information disponible.

Historique : La première version de l'espacepro fut mise en ligne à la fin des années 1990. La version précédente (v.5) fut mise en ligne le 15/12/2006 au terme de 7 mois de développement (début des travaux : 24/05/2006). Le site a été mis sous Visual Source Safe en mars 2007. La version actuelle (6.0) a été mise en ligne le 28/02/2010 en parallèle avec la version 5, pour les tests et l'évaluation des utilisateurs. La version 5 fut enlevée le 3 mars 2010.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Espace Pro V6.0

Identification

Nom du Projet	Espace Pro
Service Créateur	Service WEB /Département IT
Version du Projet	6.0
Serveurs utilisés	PAR-SPACEPRO
Technologies	C# .NET 3.5, SQL 2005
Nb de personnes	6
Chef du projet	Jérôme PICARD
Service / Personne demandeur	Service Formation
Type du document	Mode Opératoire
Site optimisé pour	IE6, IE 7, IE 8, Firefox 3.X
ID Document[1]	MR-ME12-ESP60-F-100603-0000

Révisions du document*

Révision	Auteur	Date	Sections Concernées
1.0	Sukru MUNOGLU	02/02/10	Tous
1.1	Sukru MUNOGLU	19/05/10	Dossier (Modif + Tel) Régionalisation Demande de Dispo (Chambres) Recherche Dossiers (Excel)
1.2	Sukru MUNOGLU	03/06/10	Contre-proposition Package Affichage promos package

* : Il peut exister un décalage entre ce document et l'état réel du site suite à des mises à jour récentes. Merci de prévenir sukru@marmara.com si vous remarquez ce genre de problèmes.

Conventions typographiques et symboles

Type de caractère ou symbole	Signification	Exemple
§	paragraphe	Voir § 3.2

Diffusion à caractère (barrer les mentions non valides) **:**

~~Confidentiel~~
~~Limité~~
Libre

[1] Cf définition dans « Procedure2Redaction.docx ».

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION 7

2. CODE AGENCE : 7

3. CONNEXION 8

3.1. INSCRIPTION 8
3.2. ACCES A L'ESPACE PRO 10
3.3. REGIONALISATION 10

4. STRUCTURE DES PAGES 11

4.1. DESCRIPTION : 11
4.2. STRUCTURE : 12
4.2.1. ENTETE : 12
4.2.2. CORPS : 12
4.2.3. PIED DE PAGE : 12

5. PAGE D'ACCUEIL 13

6. SELECTION DE PACKAGES 13

6.1. ACCES A LA PAGE DES PACKAGES 13
6.2. PAGE DES PACKAGES 14
6.2.1. PAVE MOTEUR PACKAGES 15
6.2.2. PAVE DOCUMENTS / AFFICHETTES 16
6.2.3. PAVE DES PROMOTIONS 17
6.3. LA PAGE RECHERCHE PACKAGE 18
6.3.1. ACCES 18
6.3.2. STRUCTURE 18
6.3.3. CELLULE DE PRODUIT 19
6.4. LA PAGE DETAIL DE L'OFFRE 19
6.4.1. ACCES 19
6.4.2. STRUCTURE 19
6.4.3. DETAIL DE L'OFFRE / PARTIE INVARIABLE DE LA FICHE 20
6.4.4. DETAIL DE L'OFFRE : PHOTOS/VIDEOS 22
6.4.5. DETAIL DE L'OFFRE : DESCRIPTIFS 23

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

6.4.6. DETAIL DE L'OFFRE : TABLEAU DES PRIX 24
6.4.7. DETAIL DE L'OFFRE : AUTRES PRODUITS 25
6.5. LA PAGE « DEMANDE DE DISPONIBILITES » (PACKAGES) 25
6.5.1. STRUCTURE DE LA PAGE 25
6.5.2. CONTRE-PROPOSITION PACKAGE 27
6.6. LA PAGE « DETAIL DE LA RESERVATION » (PACKAGE) 28
6.7. LA PAGE DE « DETAIL DU DOSSIER » 30
6.7.1. DOSSIER EN OPTION 30
6.7.2. DOSSIER CONFIRME 31
6.7.3. MODIFICATION D'UN DOSSIER 32
6.7.4. ANNULATION D'UN DOSSIER 33

7. SELECTION DE VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES 35

7.1. ACCES A LA PAGE VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES 35
7.2. PAGE DES VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES 35
7.2.1. PAVE MOTEUR VOLS SECS 36
7.2.2. PAVE DES PROMOTIONS 37
7.3. CHOIX D'UN VOL (ACCES A LA PAGE RECHERCHE VOLS SECS) 37
7.4. PAGE « RECHERCHE VOLS SECS » 38
7.5. PAGE « RESERVER UN VOL » 39
7.6. PACKAGE DYNAMIQUE 41
7.7. RESERVATION VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES 43
7.7.1. L'ETAT DU DOSSIER ET LES COMMANDES 44
7.7.2. LES ELEMENTS DU DOSSIER 45
7.7.3. LES ELEMENTS COMPTABLES 45

8. FLOWCHART RESERVATION 46

9. LE PANIER 47

10. GROUPES 47

10.1. SELECTION D'UNE FICHE PRODUIT 47
10.2. LA FICHE PRODUIT & LES PHOTOS 48

11. RECHERCHE DOSSIER 49

12. HORAIRES 50

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

13. MODIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES 51

14. MENUS SECONDAIRES 51

14.1. MENU SECONDAIRE 1 52
14.1.1. FICHES PRODUITS 53
14.1.2. PARTENAIRES AERIENS 55
14.1.3. INFORMATIONS BAGAGES 55
14.1.4. LOGEMENT FAMILLE 56
14.1.5. PERSONNES HANDICAPEES 57
14.1.6. ASSURANCES 57
14.1.7. BON A SAVOIR 58
14.1.8. INFOS 58
14.2. MENU SECONDAIRE 2 59
14.2.1. CONDITIONS DE VENTE 59
14.2.2. CONTACTEZ-NOUS 59
14.2.3. QUI SOMMES-NOUS 60
14.2.4. ERRATUM BROCHURE 60
14.2.5. PROMOS AGENTS 61
14.2.6. DONNEES PERSONNELLES 62
14.2.7. MON AGENCE 62
14.2.8. RECLAMATIONS 63

15. EXERCICES PRATIQUES 63

15.1. RECHERCHE D'UN SEJOUR EN CLUB PAS CHER 63
15.2. RECHERCHE D'UN VOL (EX : MARSEILLE – DJERBA) 67

16. L'ESPACEPRO VU EN « MIND MAP » 68

17. LEXIQUE 69

18. VISAS 71

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

1. INTRODUCTION

L'espacepro (http://espacepro.marmara.com) est un portail destiné aux agences de voyage commercialisant les produits de Marmara. L'accès est réservé aux utilisateurs ayant créé au préalable leurs propres codes personnels. La connexion nécessite la saisie du code agence (identifiant Marmara de l'agence), du code utilisateur et le mot de passe. Le nombre d'utilisateurs par agence est illimité. Chaque utilisateur peut créer son compte et accéder à tous les dossiers de son agence, même à ceux créés par ses collègues.

L'espacepro permet aux agences de visualiser les caractéristiques des produits Marmara (packages, vols secs, packages dynamiques), poser des options éventuellement, confirmer les dossiers, recevoir les fiches produits, les photos, etc.

Actuellement quelques 13000 utilisateurs (dans 6000 agences) possèdent leurs comptes espacepro.

Régionalisation : pour l'agence connectée, la régionalisation des promotions et la ville de départ des moteurs de réservation sont calculées suivant la ville la plus importante en terme de nombre de pax sur le mois courant de l'année précédente.

2. CODE AGENCE :

C'est le code qu'attribue Marmara à toute agence qui commercialise ses produits. L'existence d'un code agence sous-entend un accord commercial entre Marmara et l'Agence, et c'est la condition « sine qua non » pour se connecter à l'espacepro.

Si vous ne possédez pas de code agence, il faut d'abord que vous contactiez Marmara pour signer un accord de partenariat et obtenir le code agence.

Celui-ci est composé de la lettre « A » suivi du chiffre « 0 » (zéro) suivi de 4 chiffres : **A0XXXX**.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

3. CONNEXION

3.1. INSCRIPTION

Vous devez d'abord vous inscrire en ligne (si c'est déjà fait vous pouvez passer directement à « Accès à l'espacepro » § 3.2).

1. Ouvrez un navigateur (Internet Explorer, Firefox…).
2. Saisissez espacepro.marmara.com (anciennement www.espacepro.to) dans la barre d'adresse :

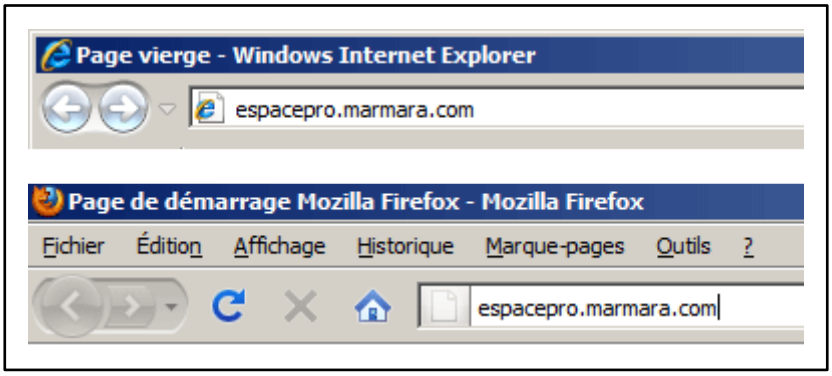

Page vierge - Windows Internet Explorer
espacepro.marmara.com
Page de démarrage Mozilla Firefox - Mozilla Firefox
Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?
espacepro.marmara.com

Figure 3.1 : L'url espacepro dans la barre d'adresse

3. Tapez « Entrée » pour accéder à la page de connexion « Espacepro » :
4. Cliquez directement sur la vignette « INSCRIVEZ-VOUS » ; la page d'inscription s'ouvre…

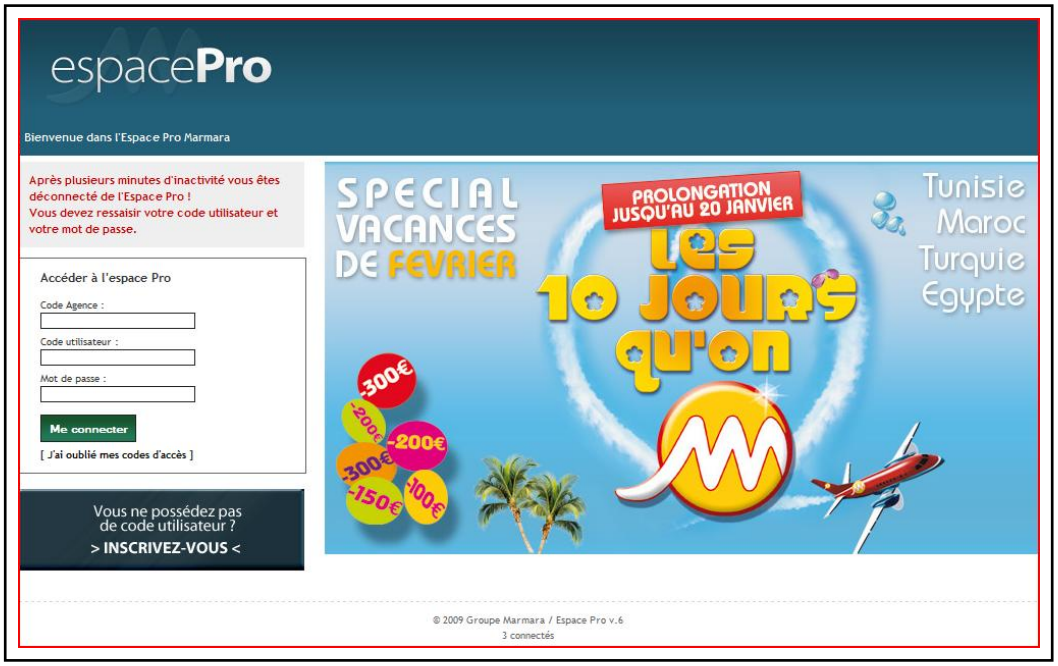


Figure 3.2 : Page de connexion

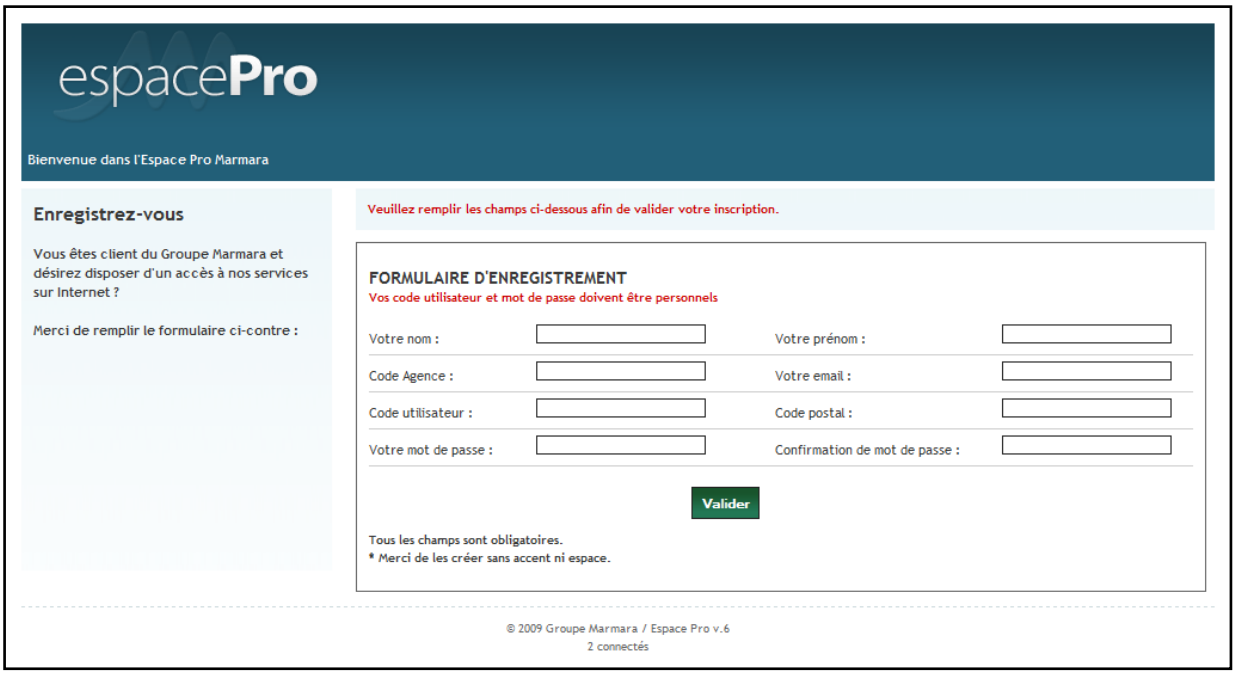

espacePro
Bienvenue dans l'Espace Pro Marmara
Enregistrez-vous
Vous êtes client du Groupe Marmara et désirez disposer d'un accès à nos services sur Internet ?
Merci de remplir le formulaire ci-contre :
Veuillez remplir les champs ci-dessous afin de valider votre inscription.
FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
Vos code utilisateur et mot de passe doivent être personnels
Votre nom :
Votre prénom :
Code Agence :
Votre email :
Code utilisateur :
Code postal :
Votre mot de passe :
Confirmation de mot de passe :
Valider
Tous les champs sont obligatoires.
* Merci de les créer sans accent ni espace.
© 2009 Groupe Marmara / Espace Pro v.6
2 connectés

Figure 3.3 : Page d'inscription de l'espacepro

5. Remplissez le formulaire ; créez vos codes d'accès sans utiliser d'accents ni d'espaces et validez pour accéder instantanément à l'espacepro :

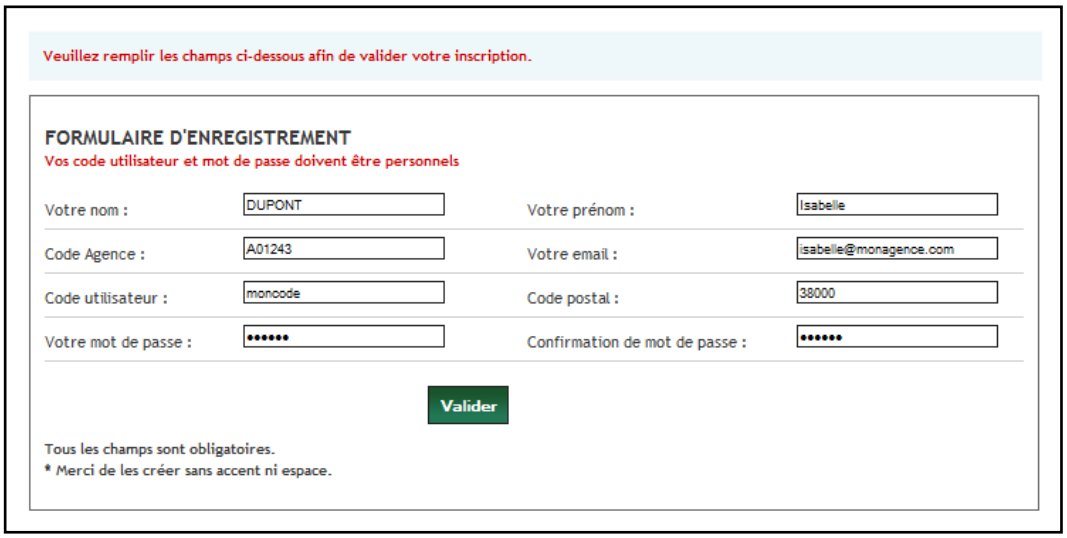

Veuillez remplir les champs ci-dessous afin de valider votre inscription.
FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
Vos code utilisateur et mot de passe doivent être personnels
Votre nom : DUPONT
Votre prénom : Isabelle
Code Agence : A01243
Votre email : isabelle@monagence.com
Code utilisateur : moncode
Code postal : 38000
Votre mot de passe : ••••••
Confirmation de mot de passe : ••••••
Valider
Tous les champs sont obligatoires.
* Merci de les créer sans accent ni espace.

Figure 3.4 : Formulaire d'inscription

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

3.2. ACCES A L'ESPACE PRO

Vous êtes déjà inscrit, alors préparez vos codes d'accès et…

1. Allez sur le site espacepro.marmara.com
2. Saisissez vos code agence, code utilisateur et mot de passe sur le formulaire d'accès et cliquer sur « Me connecter » pour entrer à l'espacepro :

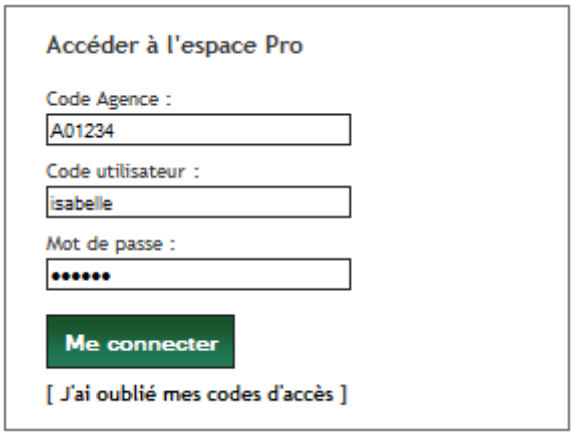


Figure 3.5 : Formulaire d'accès

Remarque : Notez le lien [**J'ai oublié mes codes d'accès**], qui vous permet de les recevoir à votre adresse mail à condition que celle-ci corresponde à celle que vous avez rentrée lors de l'inscription.

3.3. REGIONALISATION

L'affichage de différentes pages tient compte de la région de l'agence de l'utilisateur connecté. Les promotions et la ville de départ des moteurs de réservation sont calculées suivant la ville la plus importante en termes de nombre de pax sur le mois courant de l'année précédente.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

4. STRUCTURE DES PAGES

4.1. DESCRIPTION :

La page d'accueil de l'Espacepro est le premier grand carrefour du portail. Elle s'ouvre à toutes les fonctionnalités de celui-ci.

Figure 4.1 : Page d'accueil

4.2. STRUCTURE :

Les pages de l'espacepro sont composées de trois parties principales :

4.2.1. ENTETE :

L'entête, commune à tout le site, contient :

- Le logo
- L'affichage du panier (contenu & lien)
- L'identification de l'utilisateur (*Bonjour utilisateur*)
- Le menu principal et le menu secondaire 1

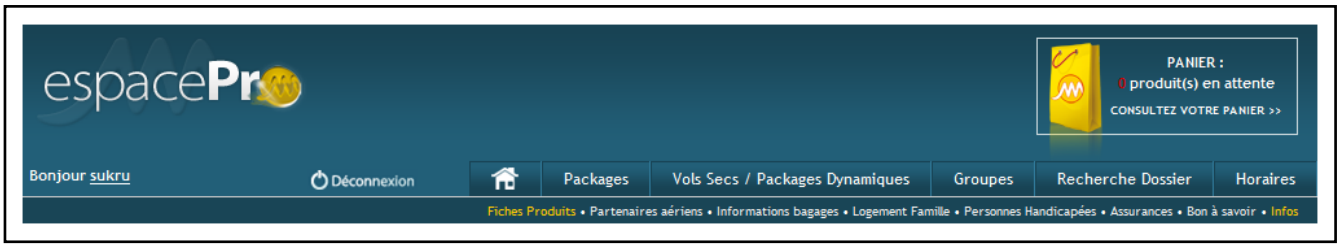


Figure 4.2 : Entête

4.2.2. CORPS :

Le contenu du corps est spécifique à chaque page. Voir les rubriques.

4.2.3. PIED DE PAGE :

Le pied de page est commun à tout le site comme l'entête. Il contient :

- Le menu des rubriques d'information (menus secondaires 1 & 2)
- Le nombre d'utilisateurs connectés
- Le lien de contact du support

Partenaires aériens • Informations bagages • Logement Famille • Personnes Handicapées • Assurances • Bon à savoir
Mode d'emploi • CGV • Contactez-nous • Qui sommes-nous ? • Erratum Brochure • Promos Agents • Données Personnelles • Mon Agence • Réclamations
1383 connectés
Vous rencontrez un problème technique, contactez le support

Figure 4.3 : Pied de page

5. PAGE D'ACCUEIL

Le corps de la page d'accueil de l'espace pro est composé d'une grille contenant des visuels des promotions, des opérations spéciales, d'information… surmontée d'un bloc de liste de dossiers dont le carnet est en attente d'impression et d'une bande d'info défilante.

La liste de dossiers en attente n'est visible que s'il y a au moins un dossier en attente, sinon elle est invisible.

Figure 5.1 : Le corps de la page d'Accueil

6. SELECTION DE PACKAGES

6.1. ACCES A LA PAGE DES PACKAGES

On accède aux packages par la rubrique « Packages » du menu horizontal de l'entête.

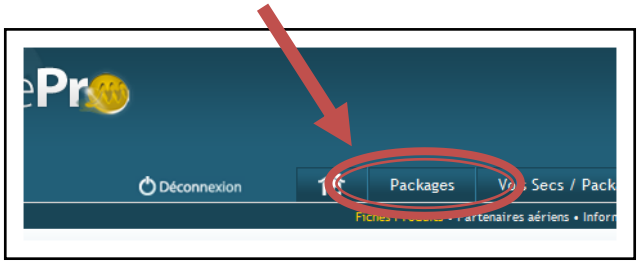


Figure 6.1 : Accès à la page des Packages

6.2. PAGE DES PACKAGES

Le corps de la page qui se trouve entre l'entête et le pied de page contient trois parties : le pavé des moteurs, le pavé des documents et le pavé des promotions. La page s'intitule d'ailleurs « **PROMOTIONS PACKAGES** ».

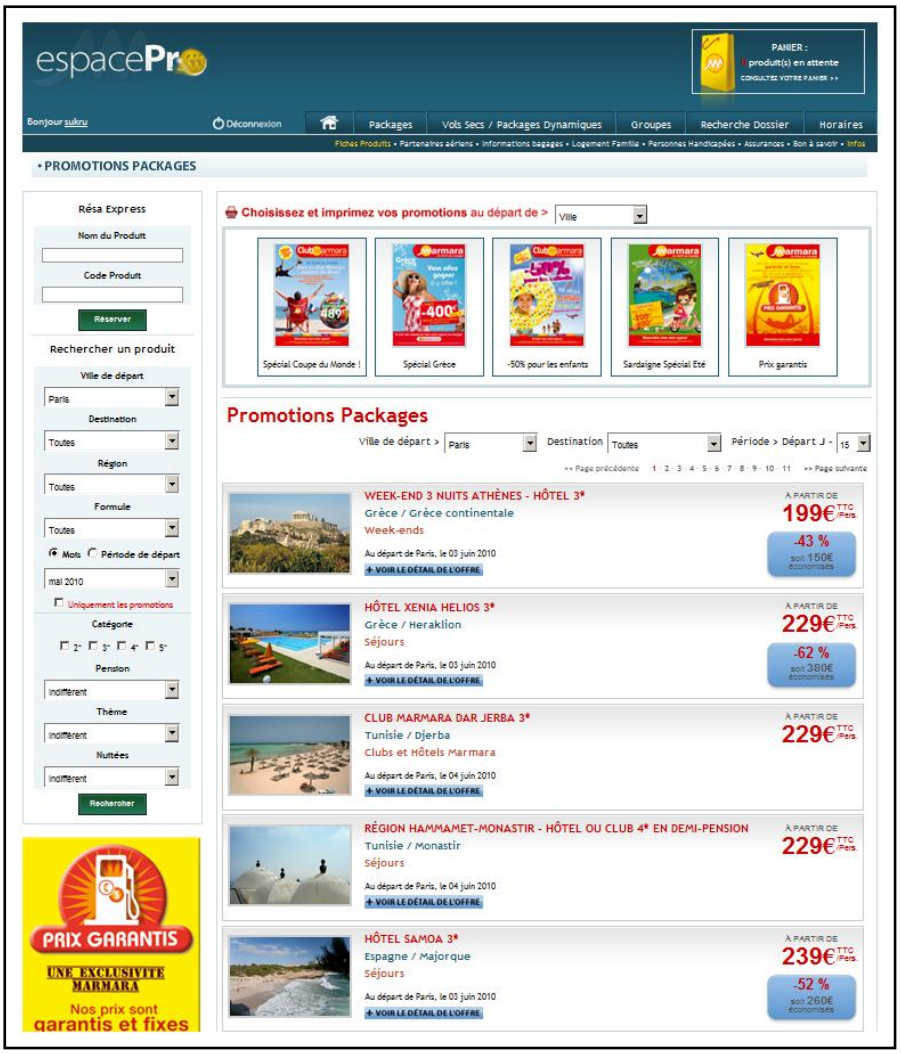


Figure 6.2 : Le corps de la page des Packages

6.2.1. PAVE MOTEUR PACKAGES

Le pavé moteur qui se trouve dans la partie gauche du corps de la page contient deux modules :

- Résa Express
- Rechercher un produit

6.2.1.1. RESA EXPRESS

C'est la partie haute du moteur de package. Si vous connaissez le nom ou le code Marmara du produit, vous pouvez accéder directement à la page du produit en question (page 19- DETAIL DE L'OFFRE), en cliquant « Réserver » après avoir saisi le nom ou le code du produit.

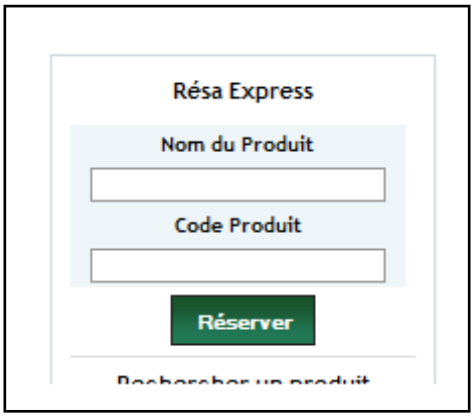


Figure 6.3 : Moteur de résa express

6.2.1.2. RECHERCHE DE PACKAGES

C'est la partie basse du moteur de package. Il permet d'afficher une liste de produits (packages) affinée par le moteur de recherche qui introduit les filtres tels que :

- Ville de départ
- Destination (Pays)
- Région (des pays de destination)
- Formule
- Mois de départ ou Période de départ (à 7jrs ou 15jrs)
- Catégorie (étoiles d'hôtels)
- Pension
- Thème
- Nuitées

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Figure 6.4 : Moteur de Packages

Le click sur « Rechercher » ouvrira la page « RECHERCHE PACKAGE ».

6.2.2. PAVE DOCUMENTS / AFFICHETTES

C'est la partie supérieure de la colonne de droite. Ce pavé regroupe diverses affiches imprimables et permet l'impression des affichettes de promotions. Celles-ci sont sélectionnées par ville de départ.

Figure 6.5 : Documents à imprimer

6.2.3. PAVE DES PROMOTIONS

C'est la partie inférieure de la colonne de droite. Il s'agit d'une liste de produits en promotion (réactualisée chaque semaine), triés par ordre croissant de prix.

La liste est réactualisée par la sélection de la ville de départ, de la destination et de la période de départ (à J-7, J-15 ou J-30).

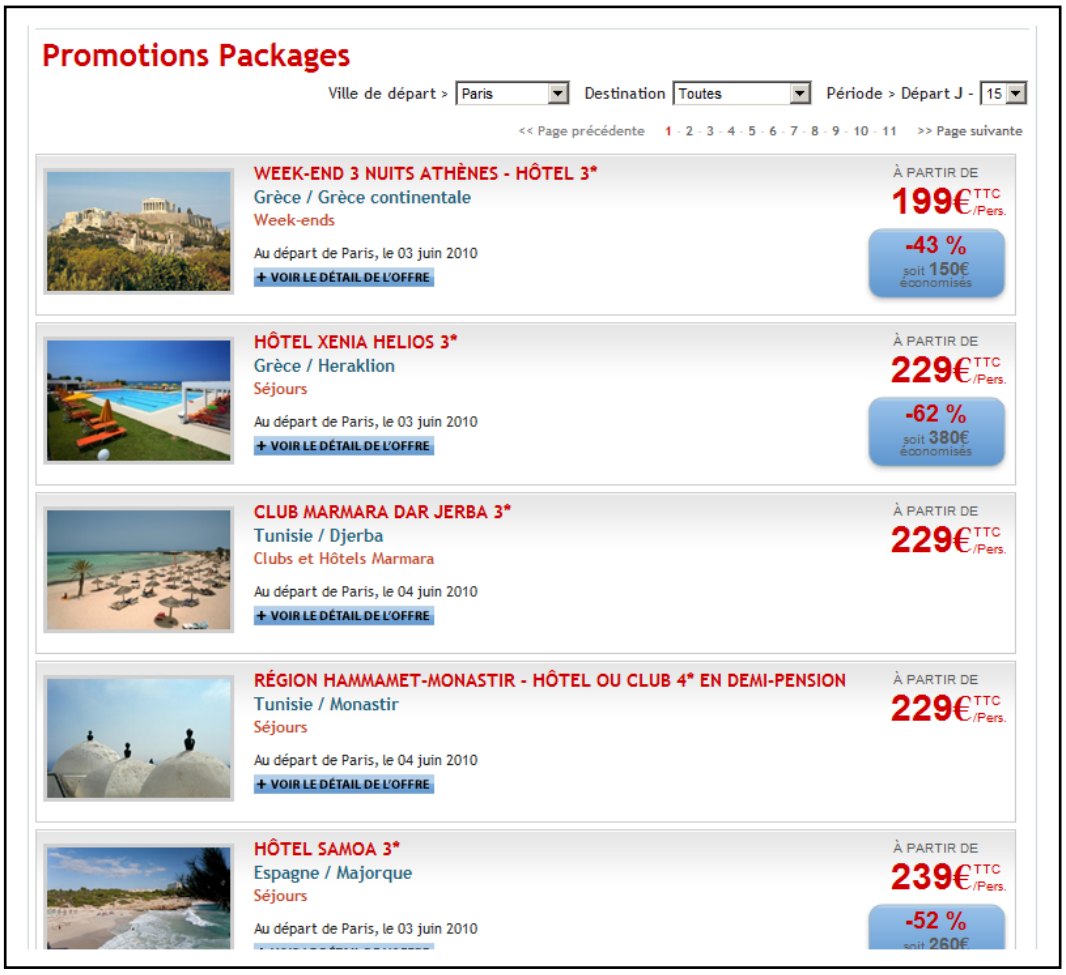

Promotions Packages
Ville de départ > Paris
Destination Toutes
Période > Départ J - 15
<< Page précédente 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 >> Page suivante
WEEK-END 3 NUITS ATHÈNES - HÔTEL 3*
Grèce / Grèce continentale
Week-ends
Au départ de Paris, le 03 juin 2010
+ VOIR LE DÉTAIL DE L'OFFRE
À PARTIR DE
199€ TTC /Pers.
-43 %
soit 150€ économisés
HÔTEL XENIA HELIOS 3*
Grèce / Heraklion
Séjours
Au départ de Paris, le 03 juin 2010
+ VOIR LE DÉTAIL DE L'OFFRE
À PARTIR DE
229€ TTC /Pers.
-62 %
soit 380€ économisés
CLUB MARMARA DAR JERBA 3*
Tunisie / Djerba
Clubs et Hôtels Marmara
Au départ de Paris, le 04 juin 2010
+ VOIR LE DÉTAIL DE L'OFFRE
À PARTIR DE
229€ TTC /Pers.
RÉGION HAMMAMET-MONASTIR - HÔTEL OU CLUB 4* EN DEMI-PENSION
Tunisie / Monastir
Séjours
Au départ de Paris, le 04 juin 2010
+ VOIR LE DÉTAIL DE L'OFFRE
À PARTIR DE
229€ TTC /Pers.
HÔTEL SAMOA 3*
Espagne / Majorque
Séjours
Au départ de Paris, le 03 juin 2010
À PARTIR DE
239€ TTC /Pers.
-52 %

Figure 6.6 : Promotions Packages

Les liens (n° de pages) au-dessus et en-dessous de la liste des promos permettent d'explorer toutes les promos en changeant de page.

Un click sur la promo (n'importe où sur le bloc du produit concerné) ouvre « La page DETAIL DE L'OFFRE (19) » sur l'onglet « Photos/Vidéos».

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

6.3. LA PAGE RECHERCHE PACKAGE

6.3.1. ACCES

On accède à la page « RECHERCHE PACKAGE » via le moteur « Rechercher un produit ».

6.3.2. STRUCTURE

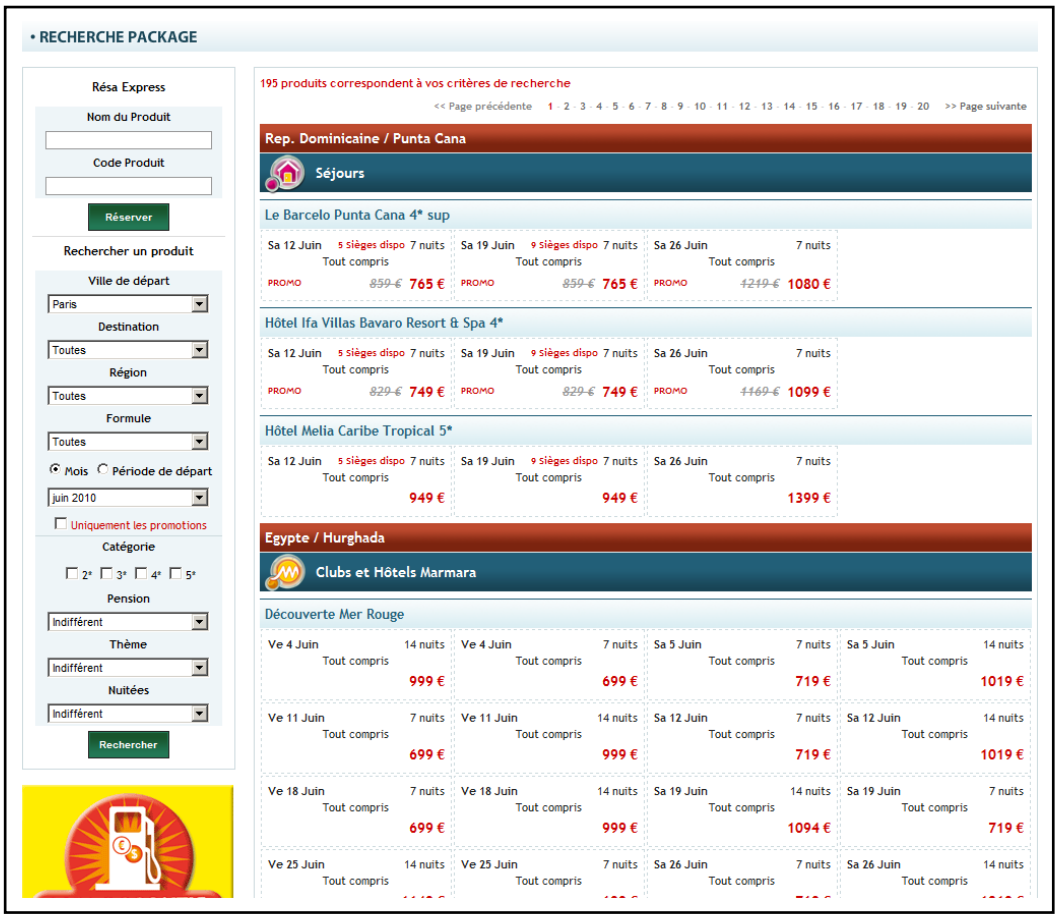

• RECHERCHE PACKAGE
Résa Express
Nom du Produit
Code Produit
Réserver
Rechercher un produit
Ville de départ
Paris
Destination
Toutes
Région
Toutes
Formule
Toutes
Mois
Période de départ
juin 2010
Uniquement les promotions
Catégorie
2* 3* 4* 5*
Pension
Indifférent
Thème
Indifférent
Nuitées
Indifférent
Rechercher
195 produits correspondent à vos critères de recherche
<< Page précédente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 >> Page suivante
Rep. Dominicaine / Punta Cana
Séjours
Le Barcelo Punta Cana 4* sup
Sa 12 Juin 5 sièges dispo 7 nuits Tout compris PROMO 859 € 765 €
Sa 19 Juin 9 sièges dispo 7 nuits Tout compris PROMO 859 € 765 €
Sa 26 Juin 7 nuits Tout compris PROMO 1219 € 1080 €
Hôtel Ifa Villas Bavaro Resort & Spa 4*
Sa 12 Juin 5 sièges dispo 7 nuits Tout compris PROMO 829 € 749 €
Sa 19 Juin 9 sièges dispo 7 nuits Tout compris PROMO 829 € 749 €
Sa 26 Juin 7 nuits Tout compris PROMO 1169 € 1099 €
Hôtel Melia Caribe Tropical 5*
Sa 12 Juin 5 sièges dispo 7 nuits Tout compris 949 €
Sa 19 Juin 9 sièges dispo 7 nuits Tout compris 949 €
Sa 26 Juin 7 nuits Tout compris 1399 €
Egypte / Hurghada
Clubs et Hôtels Marmara
Découverte Mer Rouge
Ve 4 Juin 14 nuits Tout compris 999 €
Ve 4 Juin 7 nuits Tout compris 699 €
Sa 5 Juin 7 nuits Tout compris 719 €
Sa 5 Juin 14 nuits Tout compris 1019 €
Ve 11 Juin 7 nuits Tout compris 699 €
Ve 11 Juin 14 nuits Tout compris 999 €
Sa 12 Juin 7 nuits Tout compris 719 €
Sa 12 Juin 14 nuits Tout compris 1019 €
Ve 18 Juin 7 nuits Tout compris 699 €
Ve 18 Juin 14 nuits Tout compris 999 €
Sa 19 Juin 14 nuits Tout compris 1094 €
Sa 19 Juin 7 nuits Tout compris 719 €
Ve 25 Juin 14 nuits Tout compris
Ve 25 Juin 7 nuits Tout compris
Sa 26 Juin 7 nuits Tout compris
Sa 26 Juin 14 nuits Tout compris

Figure 6.7 : La Page « RECHERCHE PACKAGE »

Cette page garde le pavé des moteurs sur sa partie gauche, et ouvre une liste de produits correspondant aux critères de recherche du moteur.

Les produits sont classés d'abord par pays ensuite par région dans chaque pays et pour finir par formule (Clubs, Séjours, Circuits, etc.).

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

6.3.3. CELLULE DE PRODUIT

Chaque produit est représentée par le nom du produit suivi d'une grille, contenant la date de départ, le nombre de nuits, le type de pension, l'indication du type de promo, le prix précédé du prix barré et le nombre de siège restant lorsque la disponibilité est inférieure à 9 pax, la ville de départ ayant été au préalable sélectionnée dans le menu déroulant.

Cette présentation épurée permet à l'agent de voir d'un coup d'œil rapide les dates et les prix à proposer à son client.

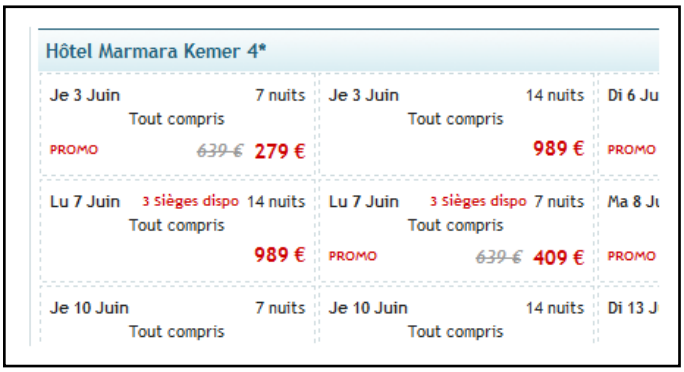

Hôtel Marmara Kemer 4*
Je 3 Juin 7 nuits Tout compris PROMO 639 € 279 €
Je 3 Juin 14 nuits Tout compris 989 €
Di 6 Ju
PROMO
Lu 7 Juin 3 Sièges dispo 14 nuits Tout compris 989 €
Lu 7 Juin 3 Sièges dispo 7 nuits Tout compris PROMO 639 € 409 €
Ma 8 Ju
PROMO
Je 10 Juin 7 nuits Tout compris
Je 10 Juin 14 nuits Tout compris
Di 13 J

Figure 6.8 : Cellule de produit

Un click sur la case ouvre « La page DETAIL DE L'OFFRE (19) » sur l'onglet « Photos/Vidéos».

6.4. LA PAGE DETAIL DE L'OFFRE

6.4.1. ACCES

La page « DETAIL DE L'OFFRE » (ou page Produit) est accessible à partir du moteur de « Résa Express », des cases promotions de la page « PROMOTIONS PACKAGES » et des cases produits de la page « RECHERCHE PACKAGE » (cf : le « flow chart » page 46).

6.4.2. STRUCTURE

La page « DETAIL DE L'OFFRE » est composée de deux parties ; à gauche le pavé de moteurs et à droite la fiche détaillée du produit.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

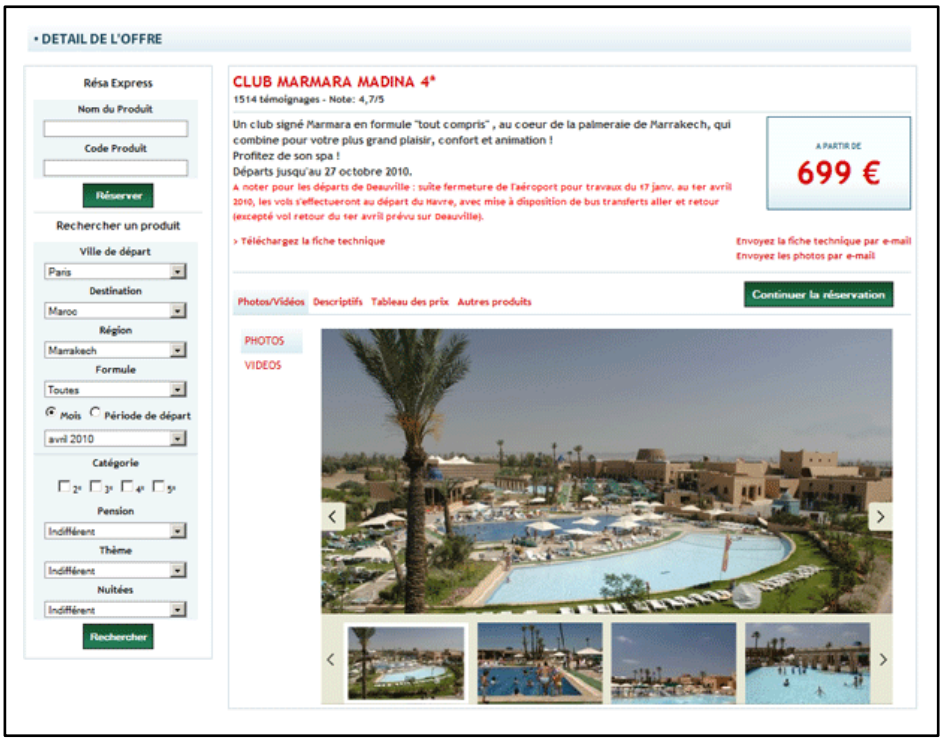


Figure 6.9 : Le corps de la page DETAIL DE L'OFFRE à la 1ère ouverture

Cette fiche est elle-même composée de deux parties ; dans la partie supérieure se trouvent un certain nombre d'informations et divers liens qui sont communs aux onglets qui ouvrent la deuxième partie inférieure de la page.

A la première ouverture de la page c'est l'onglet « Photos/Vidéos » qui est actif.

6.4.3. DETAIL DE L'OFFRE / PARTIE INVARIABLE DE LA FICHE

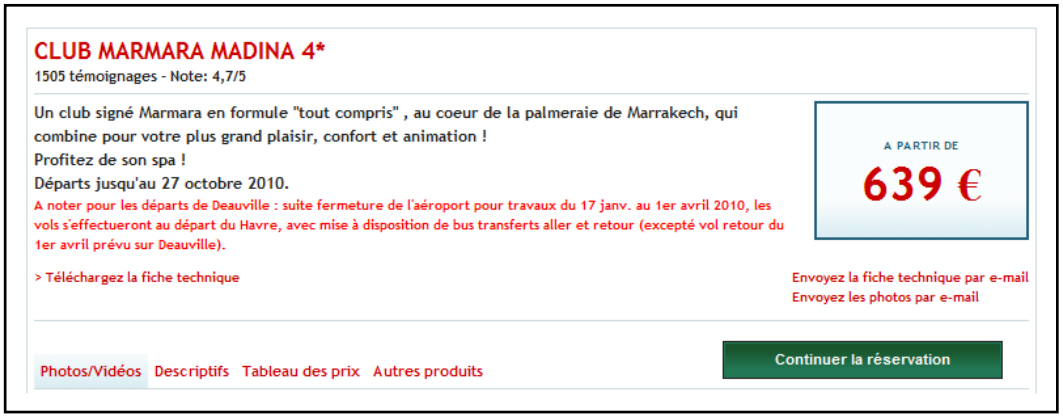

CLUB MARMARA MADINA 4*
1505 témoignages - Note: 4,7/5
Un club signé Marmara en formule "tout compris" , au coeur de la palmeraie de Marrakech, qui combine pour votre plus grand plaisir, confort et animation !
Profitez de son spa !
Départs jusqu'au 27 octobre 2010.
A noter pour les départs de Deauville : suite fermeture de l'aéroport pour travaux du 17 janv. au 1er avril 2010, les vols s'effectueront au départ du Havre, avec mise à disposition de bus transferts aller et retour (excepté vol retour du 1er avril prévu sur Deauville).
A PARTIR DE
639 €
> Téléchargez la fiche technique
Envoyez la fiche technique par e-mail
Envoyez les photos par e-mail
Photos/Vidéos
Descriptifs
Tableau des prix
Autres produits
Continuer la réservation

Figure 6.10 : Partie commune de la fiche

Cette partie contient :

- Le nom du produit
- Le nombre de témoignages et la note moyenne attribuée par les témoins
- Un court texte d'introduction ainsi que des remarques spécifiques
- Le prix d'appel correspondant au prix moins cher parmi ceux qui sont affichés sur la grille de prix (ou tableau de prix)
- Un lien pour le téléchargement de la **fiche technique** (document word)
- Un lien pour l'envoi de cette fiche par mail,
- Un lien pour l'envoi des photos par mail,
- Le bouton « Continuer la réservation » qui conduit à la page de « DEMANDE DE DISPONIBILITES » ; première étape de la réservation.
- Les onglets :
    - Photos/Vidéos
    - Descriptifs
    - Tableau de prix
    - Autres Produits

Figure 6.11 : Fiche technique du produit (document word)

6.4.4. DETAIL DE L'OFFRE : PHOTOS/VIDEOS

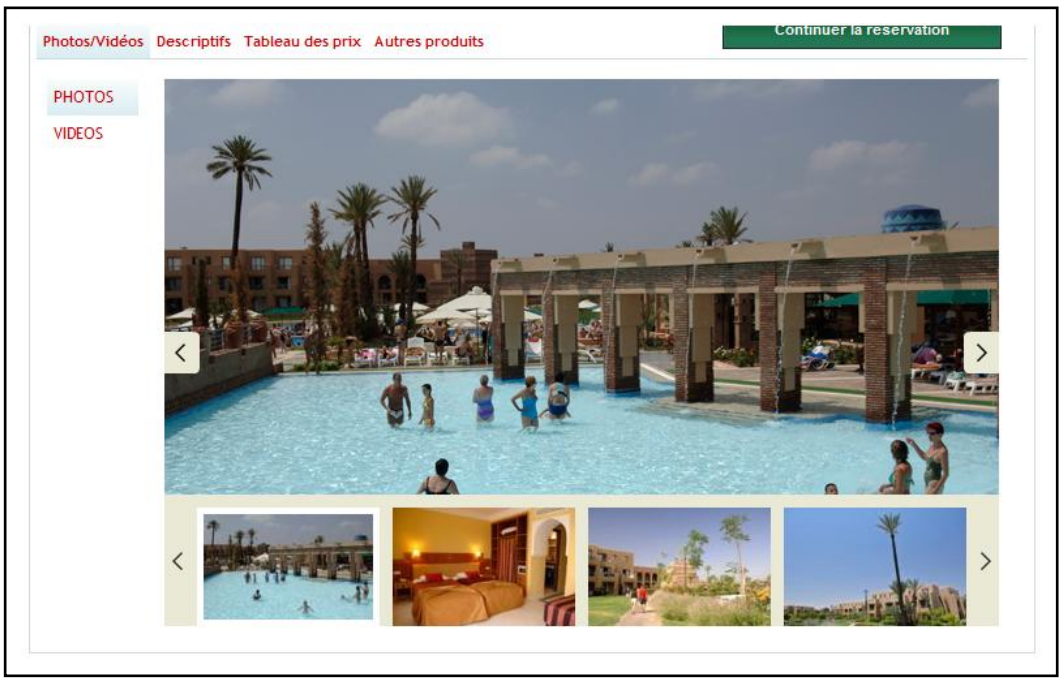


Figure 6.12 : Photos et Vidéos

L'onglet Photos/Vidéos donne accès aux photos et vidéos (s'ils existent) du produit concerné.

On peut soit laisser s'activer la diaporama automatique soit se balader d'une photo à l'autre en cliquant sur les flèches à gauche et/ou à droite de la photo ou bien en cliquant sur la vignette qui apparait dans la partie basse de la photo lorsqu'on passe la souris dessus.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

6.4.5. DETAIL DE L'OFFRE : DESCRIPTIFS

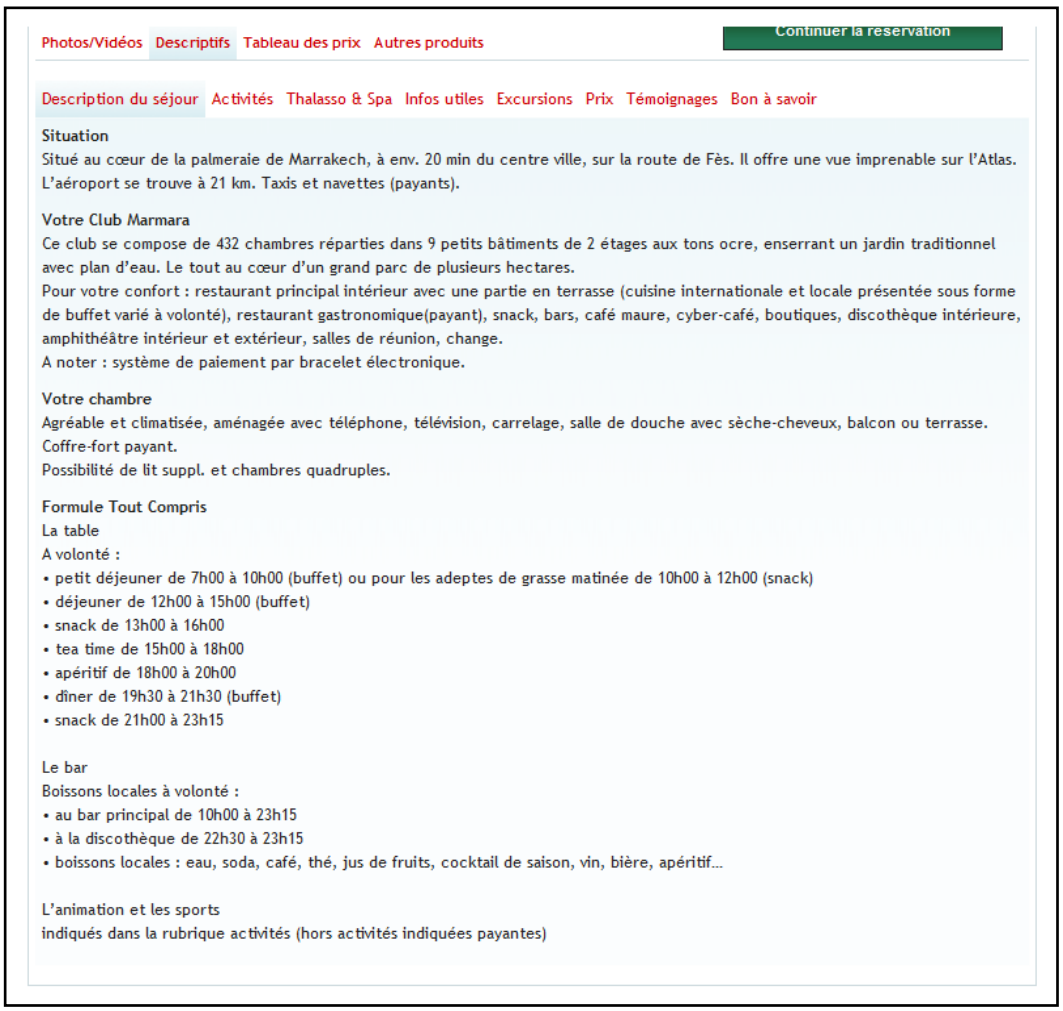

Photos/Vidéos
Descriptifs
Tableau des prix
Autres produits
Continuer la réservation
Description du séjour
Activités
Thalasso & Spa
Infos utiles
Excursions
Prix
Témoignages
Bon à savoir
Situation
Situé au cœur de la palmeraie de Marrakech, à env. 20 min du centre ville, sur la route de Fès. Il offre une vue imprenable sur l'Atlas. L'aéroport se trouve à 21 km. Taxis et navettes (payants).
Votre Club Marmara
Ce club se compose de 432 chambres réparties dans 9 petits bâtiments de 2 étages aux tons ocre, enserrant un jardin traditionnel avec plan d'eau. Le tout au cœur d'un grand parc de plusieurs hectares.
Pour votre confort : restaurant principal intérieur avec une partie en terrasse (cuisine internationale et locale présentée sous forme de buffet varié à volonté), restaurant gastronomique(payant), snack, bars, café maure, cyber-café, boutiques, discothèque intérieure, amphithéâtre intérieur et extérieur, salles de réunion, change.
A noter : système de paiement par bracelet électronique.
Votre chambre
Agréable et climatisée, aménagée avec téléphone, télévision, carrelage, salle de douche avec sèche-cheveux, balcon ou terrasse.
Coffre-fort payant.
Possibilité de lit suppl. et chambres quadruples.
Formule Tout Compris
La table
A volonté :
• petit déjeuner de 7h00 à 10h00 (buffet) ou pour les adeptes de grasse matinée de 10h00 à 12h00 (snack)
• déjeuner de 12h00 à 15h00 (buffet)
• snack de 13h00 à 16h00
• tea time de 15h00 à 18h00
• apéritif de 18h00 à 20h00
• dîner de 19h30 à 21h30 (buffet)
• snack de 21h00 à 23h15
Le bar
Boissons locales à volonté :
• au bar principal de 10h00 à 23h15
• à la discothèque de 22h30 à 23h15
• boissons locales : eau, soda, café, thé, jus de fruits, cocktail de saison, vin, bière, apéritif...
L'animation et les sports
indiqués dans la rubrique activités (hors activités indiquées payantes)

Figure 6.13 : Descriptifs

Cette partie est consacrée aux informations détaillées du produit ; la situation géographique de l'hôtel ou du club, sa composition (nb de chambres, bâtiments, piscines, etc.), la chambre, le type de formule, les horaires, les animations, etc.

Elle contient également plusieurs onglets permettant d'afficher des informations spécifiques :

- Description du séjour (ouvert par défaut)
- Activités
- Thalasso & Spa
- Infos utiles
- Excursions
- Prix (contenant des précisions sur le prix)

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

- Témoignages (ce sont les témoignages écrits et envoyés par les clients ainsi que la note qu'ils ont attribuée à leur séjour)
- Bon à savoir ; ce lien ouvre un pop-up prêt à être imprimé et qui donne encore plus de détail sur la destination, la douane, les catégories d'hôtel, les excursions, etc.

6.4.6. DETAIL DE L'OFFRE : TABLEAU DES PRIX

Figure 6.14 : Tableau des prix

Le tableau de prix s'affiche en cliquant sur l'onglet du même nom. C'est une grille calendaire qui affiche le prix par pax ainsi que le type du prix (PROMO, 1ère Minute, Brochure [par défaut]). Chaque colonne correspond à un jour de la semaine, en commençant par le lundi.

La case de prix/date présélectionnée correspond à la date de la case promo ou de la case produit de la page précédente, sauf si l'on vient à cette page par le moteur de Résa Express auquel cas aucune case prix/date n'est sélectionnée et le tableau affiche les prix du mois en cours.

En entête du tableau il y a un texte qui rappelle le type de tarifs (TTC), la ville et le mois de départ. Cette information est suivie d'un bref récapitulatif sur le mode d'utilisation du tableau.

Chaque case contient un certain nombre d'information afin de faciliter la tache des agents de voyage :

- Le prix par pax est indiqué clairement
- La case de la date présélectionnée a un fond vert pâle (ici 21 fév.)
- Une case vide veut dire qu'il n'y a pas de vol à cette date
- Lorsqu'il s'agit d'une promotion c'est indiqué dans la case

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

- Les cases promo contiennent le prix d'origine avec la précision « au lieu de »
- Une date qui n'est plus disponible contient le prix barré et l'étiquette COMPLET
- Le survol des cases par la souris entoure la case survolée par une bordure.

Un click sur la case choisie sélectionne la date du départ, il faut ensuite cliquer sur le bouton « Continuer la réservation » pour ouvrir la page de « DEMANDE DE DISPONIBILITE » ; 1ère étape du processus de réservation (cf : le « flow chart » page 46).

6.4.7. DETAIL DE L'OFFRE : AUTRES PRODUITS

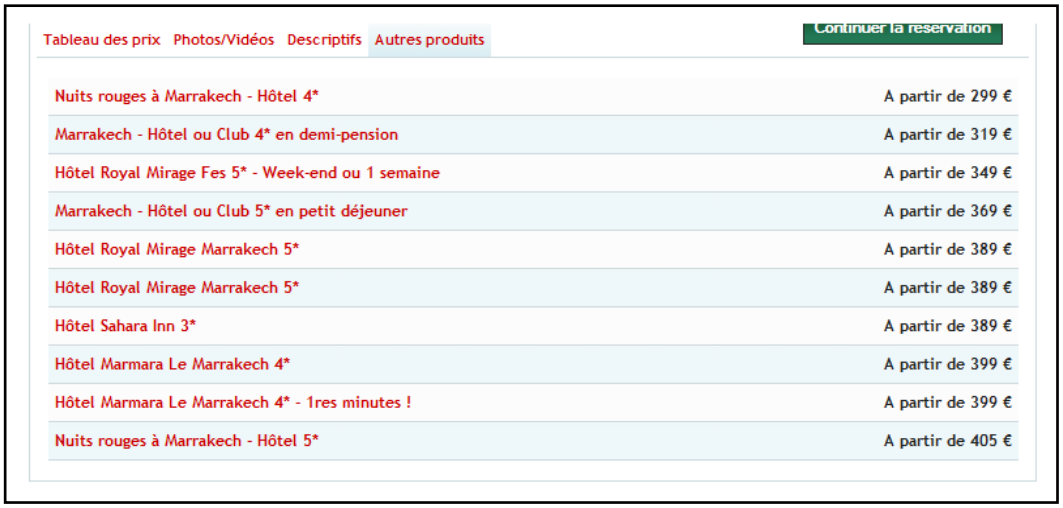


Tableau des prix
Photos/Vidéos
Descriptifs
Autres produits
Continuer la réservation
Nuits rouges à Marrakech - Hôtel 4* A partir de 299 €
Marrakech - Hôtel ou Club 4* en demi-pension A partir de 319 €
Hôtel Royal Mirage Fes 5* - Week-end ou 1 semaine A partir de 349 €
Marrakech - Hôtel ou Club 5* en petit déjeuner A partir de 369 €
Hôtel Royal Mirage Marrakech 5* A partir de 389 €
Hôtel Royal Mirage Marrakech 5* A partir de 389 €
Hôtel Sahara Inn 3* A partir de 389 €
Hôtel Marmara Le Marrakech 4* A partir de 399 €
Hôtel Marmara Le Marrakech 4* - 1res minutes ! A partir de 399 €
Nuits rouges à Marrakech - Hôtel 5* A partir de 405 €

Figure 6.15 : Autres Produits

C'est une liste de produits similaires à celui sélectionné (même destination, même type de vacances…)

6.5. LA PAGE « DEMANDE DE DISPONIBILITES » (PACKAGES)

6.5.1. STRUCTURE DE LA PAGE

C'est la première étape de la réservation. Toutes les saisies pour établir le devis complet d'un dossier sont regroupées dans cette page qui est en fait un gros formulaire. Beaucoup de cases sont pré-remplies avec les valeurs possibles afin de faciliter la tache de l'agent de voyage et faire gagner un maximum de temps.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

La page est dynamique, chaque modification entraine automatiquement la mise à jour de l'ensemble des requêtes et du prix total (TTC). Les valeurs qui ne peuvent pas aboutir à une disponibilité ne sont pas accessibles pour éviter des culs de sacs et par conséquent des retours en arrière.

Cette page est optimisée pour une réservation la plus ergonomique possible.

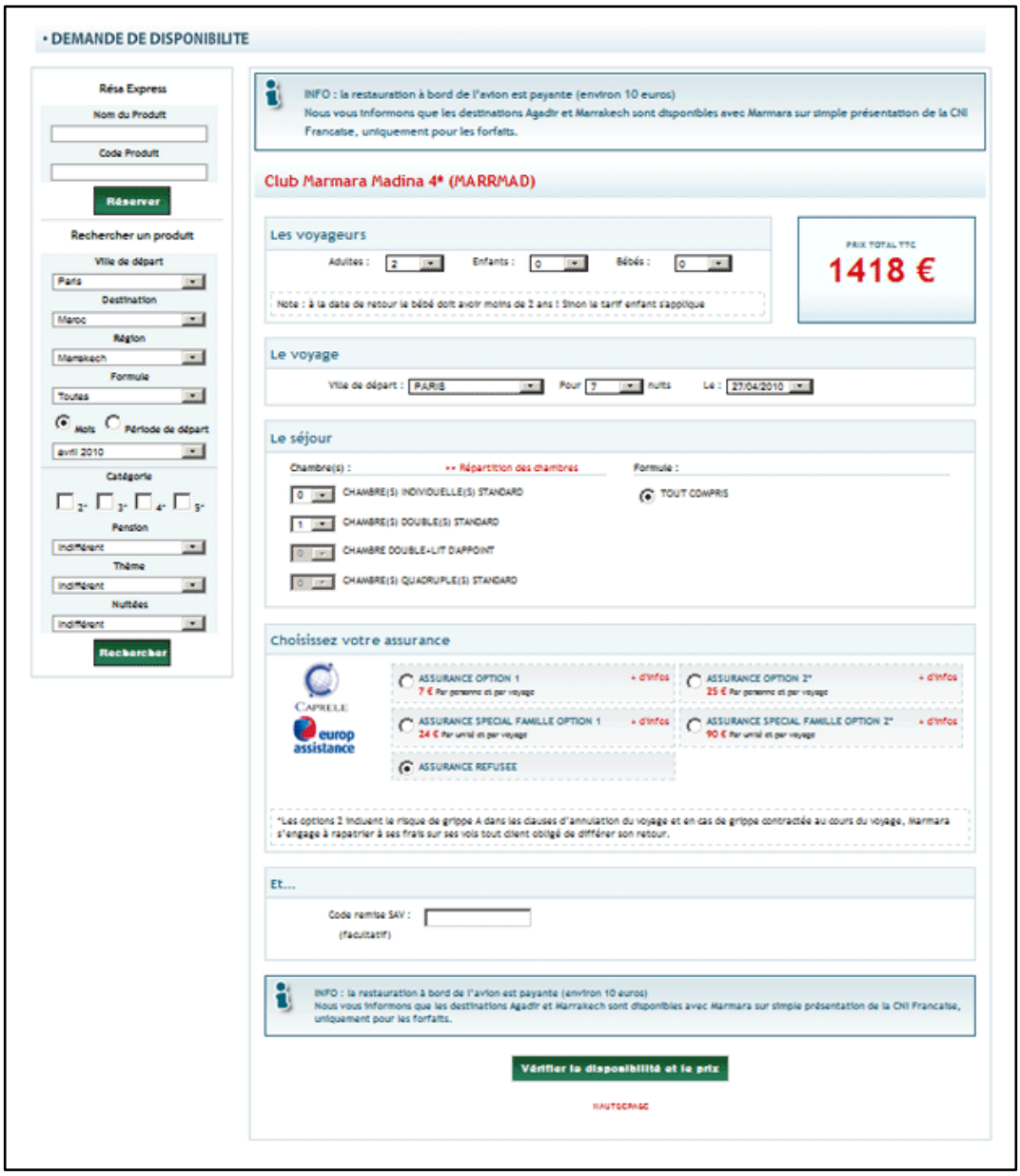


Figure 6.16 : Demande de disponibilité

Le formulaire de « Demande de Disponibilité » contient :

- Un bloc d'alerte / d'information en haut et en bas du formulaire (ex : restauration payante à bord…)
- Le nom et le code du produit
- Le nombre de voyageurs par catégorie (adulte, enfant et bébé) ; 2 adultes par défaut
- L'affichage dynamique du prix total TTC
- Les détails du voyage :
    - Ville de départ
    - Nombre de nuits
    - Date de départ
- Les détails du séjour
    - Type et nombre d'hébergement (chambres, cabines…)
        - Un lien « Répartition des chambres » permet d'ouvrir un pop-up affichant la répartition de différents types de pax autorisée selon le type de chambre.
        - Les types de chambre proposés au choix de l'utilisateur dépendent de date départ et de nuitée.
    - Formule (tout compris, demi-pension,…)
- Assurances
- Le code de remise SAV fourni par le service après vente Marmara en dédommagement d'un service mal rendu antérieurement.

Le formulaire se termine par le bouton « Vérifier la disponibilité et le prix » qui ouvre la page « Détail de la réservation ».

6.5.2. CONTRE-PROPOSITION PACKAGE

Si le produit n'est pas disponible avec les paramètres choisis (nombre de pax, date et ville de départ, nuitée, type de chambre…) un bloc d'alerte s'affiche entre les blocs « Les voyageurs » et « Le voyage », explicitant la non-disponibilité du produit avec un lien proposant le lancement de recherche de produits alternatifs.

Un click sur ce lien ouvre une fenêtre proposant le lancement d'une nouvelle recherche avec d'éventuels nouveaux critères.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

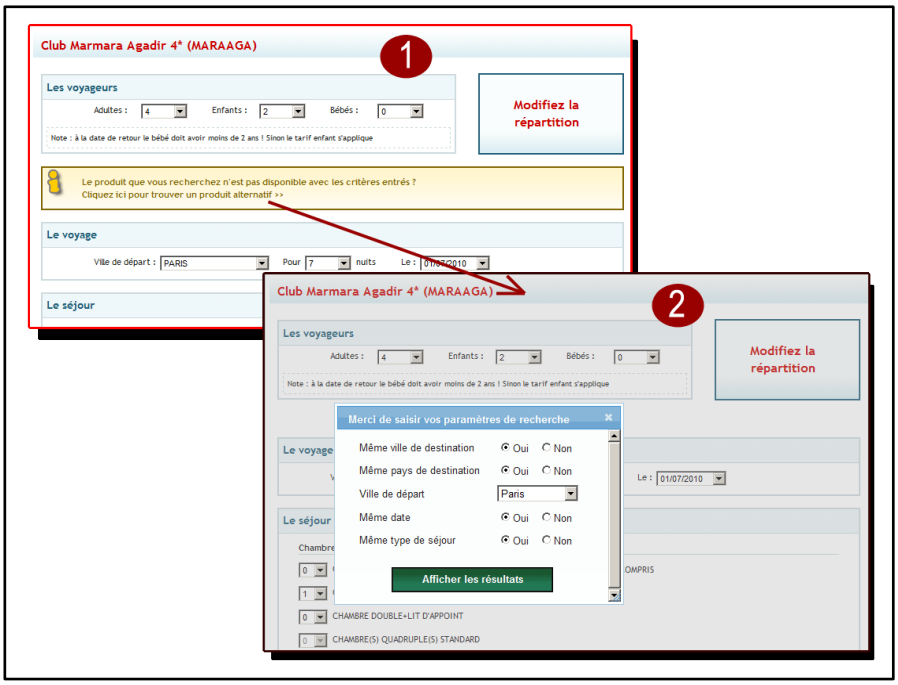


Figure 6.17 : Proposition de recherche de produits alternatifs

L'activation du bouton « Afficher les résultat » ouvre une nouvelle page avec une liste de produits alternatifs proposés.

6.6. LA PAGE « DETAIL DE LA RESERVATION » (PACKAGE)

C'est la dernière phase avant la confirmation, la prise d'option ou la mise en panier. Cette page contient le détail des prestations du dossier, le détail du prix, un bouton de rajout des prestations supplémentaires si prestation il y a et se termine par un formulaire d'information voyageurs suivi des boutons d'actions (Ajouter au panier – Poser une option – Confirmer le dossier).

Contrairement aux vols secs / packages dynamiques, on peut poser une option sur un dossier de packages (sauf exception, offres spéciales, promos spéciales,…)

Le moteur de recherche de la colonne de gauche est de nouveau affiché dans cette page à son emplacement habituel pour permettre à l'agent de lancer de nouvelles recherches à chaque instant.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

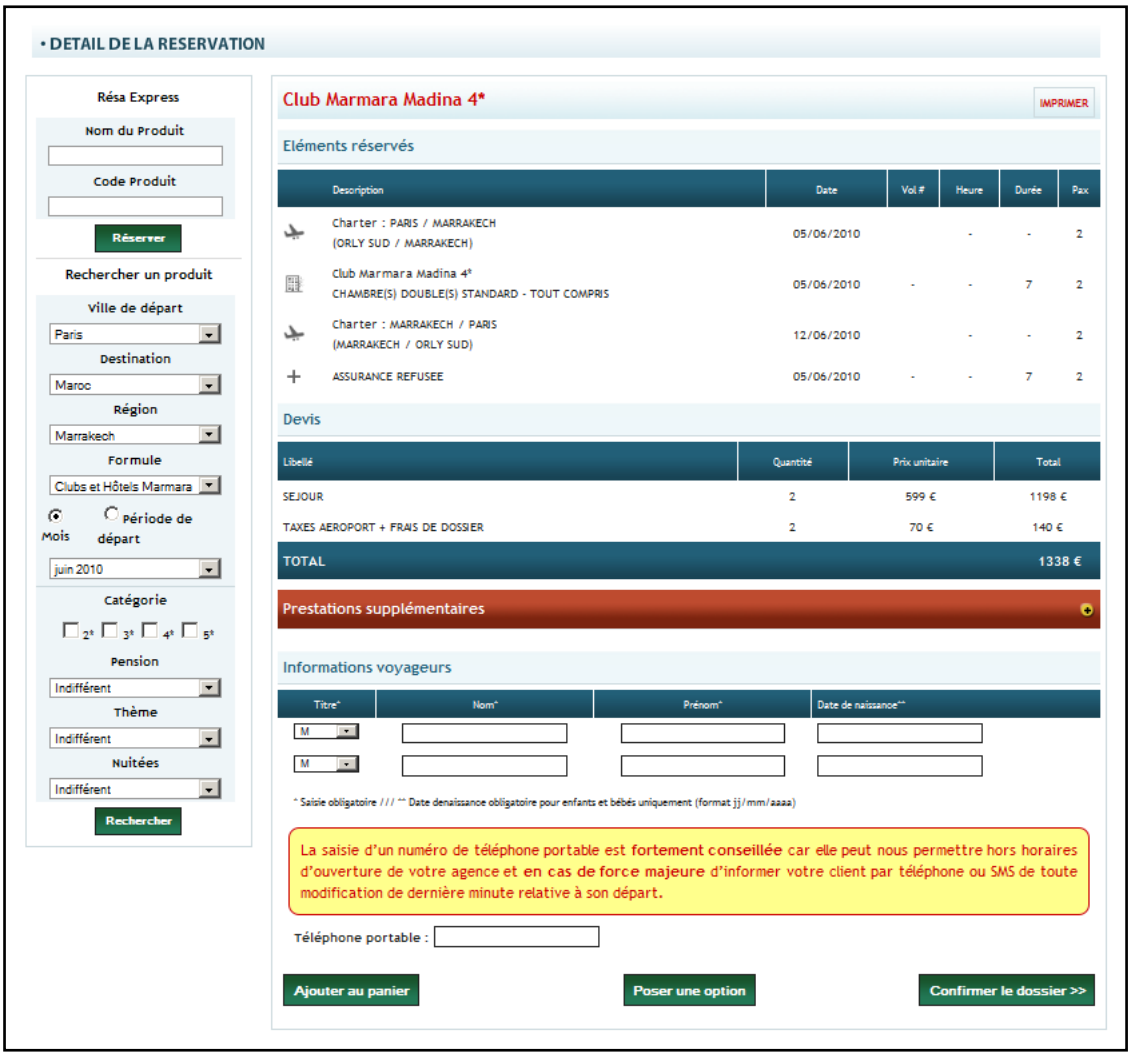


Figure 6.18 : Corps de la page de « Détail de la réservation »

Pour valider cette page et passer à l'étape suivante par un des 3 boutons d'action il faut au préalable remplir le formulaire « Informations voyageurs ».

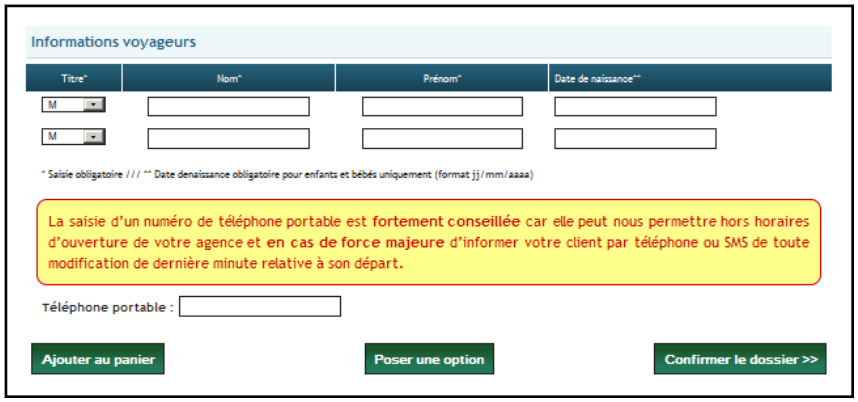

Informations voyageurs
Titre*
Nom*
Prénom*
Date de naissance**
* Saisie obligatoire /// ** Date denaissance obligatoire pour enfants et bébés uniquement (format jj/mm/aaaa)
La saisie d'un numéro de téléphone portable est fortement conseillée car elle peut nous permettre hors horaires d'ouverture de votre agence et en cas de force majeure d'informer votre client par téléphone ou SMS de toute modification de dernière minute relative à son départ.
Téléphone portable :
Ajouter au panier
Poser une option
Confirmer le dossier >>

Figure 6.19 : Informations voyageurs

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Les dates de naissance sont obligatoires pour les enfants et les bébés mais pas pour les adultes. Le téléphone portable n'est pas obligatoire non plus mais vivement conseillé car il permet d'avertir le client en cas de modification de dernière minute.

Lorsqu'on choisit de l'ajouter au panier, le dossier virtuel est gardé en mémoire pendant la durée de la session. En fait ce n'est même pas un vrai dossier, juste la trace du dossier en devenir. Contrairement à un dossier en option, le contenu du panier disparait dès lors que l'utilisateur ferme sa session ; un dossier en option sera gardé en mémoire pendant 48 heures ouvrables. C'est un vrai dossier ; le système lui attribue un numéro dès qu'on clique sur le bouton « Poser une option ».

6.7. LA PAGE DE « DETAIL DU DOSSIER »

C'est la page qui montre la fiche du dossier, avec tous ses détails et son statut.

6.7.1. DOSSIER EN OPTION

La fiche d'un dossier est composée grosso modo de trois blocs :

- tout en haut l'état du dossier et différentes commandes :
  - le numéro,
  - le montant de la facture
  - le statut (En option et la date limite)
  - bouton IMPRIMER permettant l'impression de la page
  - documents accessibles du dossier (ici seul Contrat)
  - liens Générer le MCTO et Modifier le dossier (voir page 32)
- au milieu le détail des éléments constituant le dossier
  - liste détaillée des éléments en options (vols, séjour, assurances…)
  - noms et prénoms des passagers (avec le numéro de téléphone « modifiable »).
  - prix détaillé des éléments
- tout en bas les éléments comptables de celui-ci :
  - les factures et les avoirs avec les numéros, dates et montants
  - les paiements avec les opérations, dates et montants

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

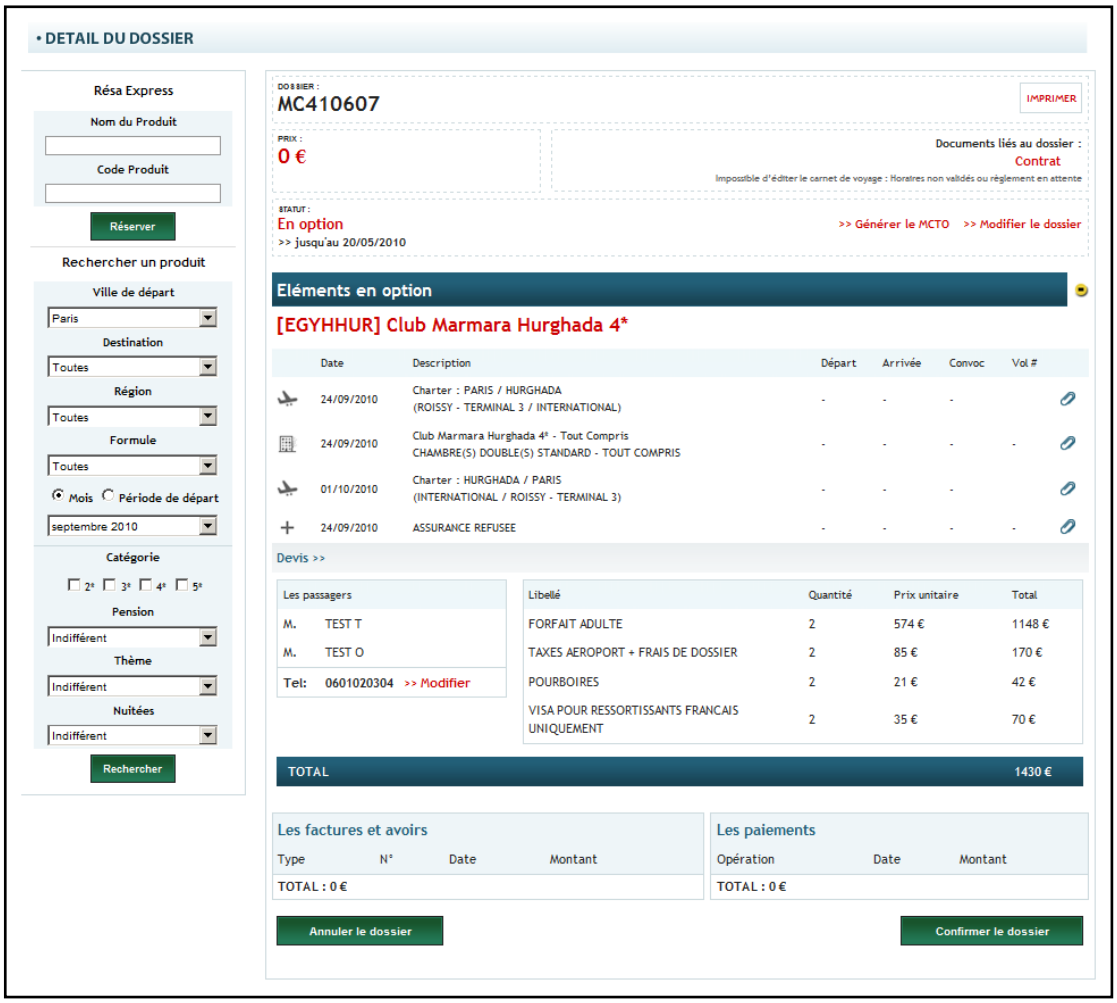


Figure 6.20 : Fiche d'un dossier en option

Dans un dossier en option, ni facture ni document n'est créé. La fiche d'un dossier propose deux actions possibles avec les boutons situés tout en bas : annuler ou confirmer le dossier.

Note : L'annulation d'un dossier en option ne génère pas de frais à l'agence.

6.7.2. DOSSIER CONFIRME

On peut confirmer un dossier soit directement au moment de sa création soit après avoir posé une option, ou encore après l'avoir mis en panier.

La fiche d'un dossier confirmé diffère peu de celle d'un dossier en option, la structure est exactement la même, cependant une facture au moins et un document de voyage sont créés dès lors qu'un dossier est confirmé.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

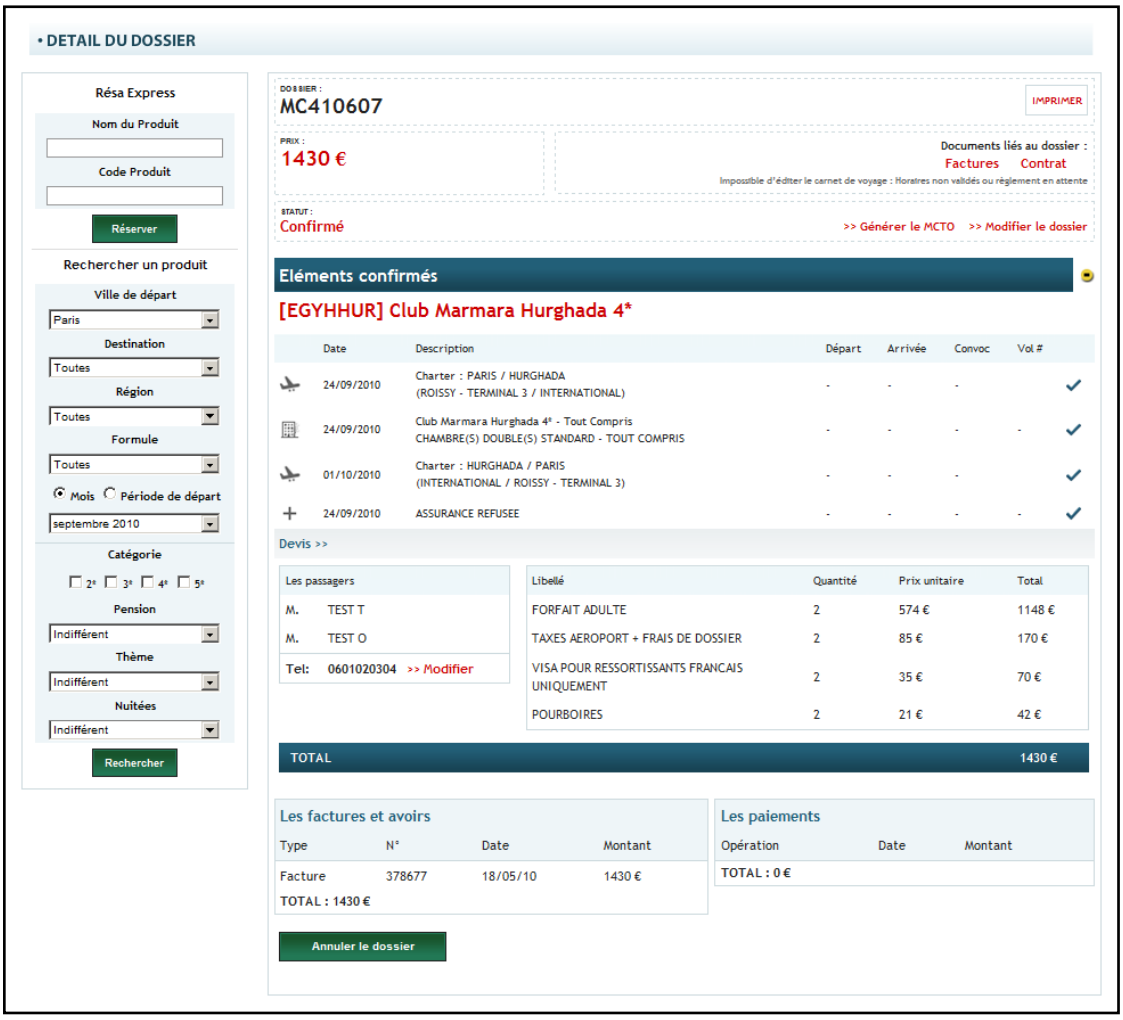


Figure 6.21 : Fiche d'un dossier confirmé

La modification ou l'annulation de tout dossier confirmé génère des frais plus ou moins importants qui s'afficheront avec demande confirmation de l'action par l'utilisateur.

6.7.3. MODIFICATION D'UN DOSSIER

Il est possible d'apporter certaines modifications sur un dossier en option et sur un dossier confirmé à condition d'accepter les frais affichés au moment de la confirmation de la modification. En effet avant de confirmer les modifications il y aura l'affichage d'une « Popup » de confirmation rappelant la somme des frais de modifications et contenant une case à cocher qui demande l'acceptation des conditions de modification.

Les modifications possibles :

- Addition ou suppression de passagers (noms non modifiables)

- Ajout ou modification du numéro de téléphone
- Addition de prestations supplémentaires (SPA, Excursion, etc.)
- Ajout d'assurance sur un dossier confirmé dans certaines limites : option 1 OK jusqu'à la veille du départ, option 2 OK à plus de 31 jours du départ (impossible pour une « 1ères minutes »).
- Ajout d'assurance sur un dossier en option : aucune restriction
- Ajout de semaine supplémentaire : gratuite
- Toute modification sur un produit 1ères minutes, avec 100% de frais

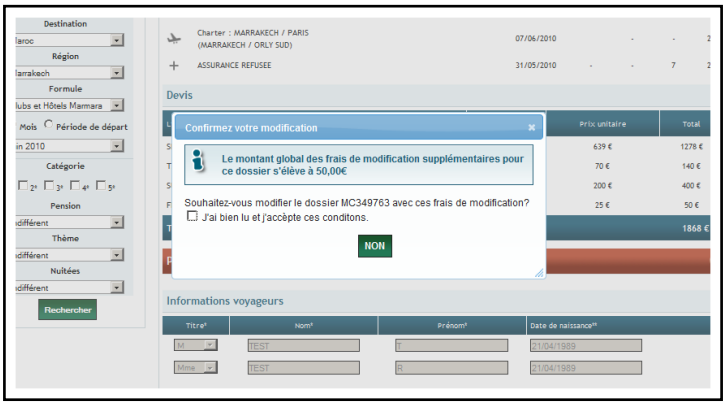


Figure 6.22 : PopUp de confirmation de modification

6.7.4. ANNULATION D'UN DOSSIER

Un dossier en option s'annule en toute simplicité, en cliquant sur le bouton « Annuler le dossier ». Le même bouton déclenchera l'annulation d'un dossier confirmé, mais l'action d'annuler déclenche l'ouverture d'une fenêtre d'alerte qui affiche le montant des frais générés. L'acceptation des conditions fait apparaitre, dans un deuxième temps, le bouton « OUI ».

Figure 6.23 : Frais d'annulation et confirmation d'annulation

La fiche d'un dossier annulé est également accessible dans le compte espacepro de l'agence. Cette fiche ressemble beaucoup à celle d'un dossier confirmé, avec quelques différences importantes cependant ; il n'y a pas de document de voyage évidemment et le statut est « annulé ».

Les autres documents comme les factures, avoirs et contrat restent accessibles dans un dossier annulé.

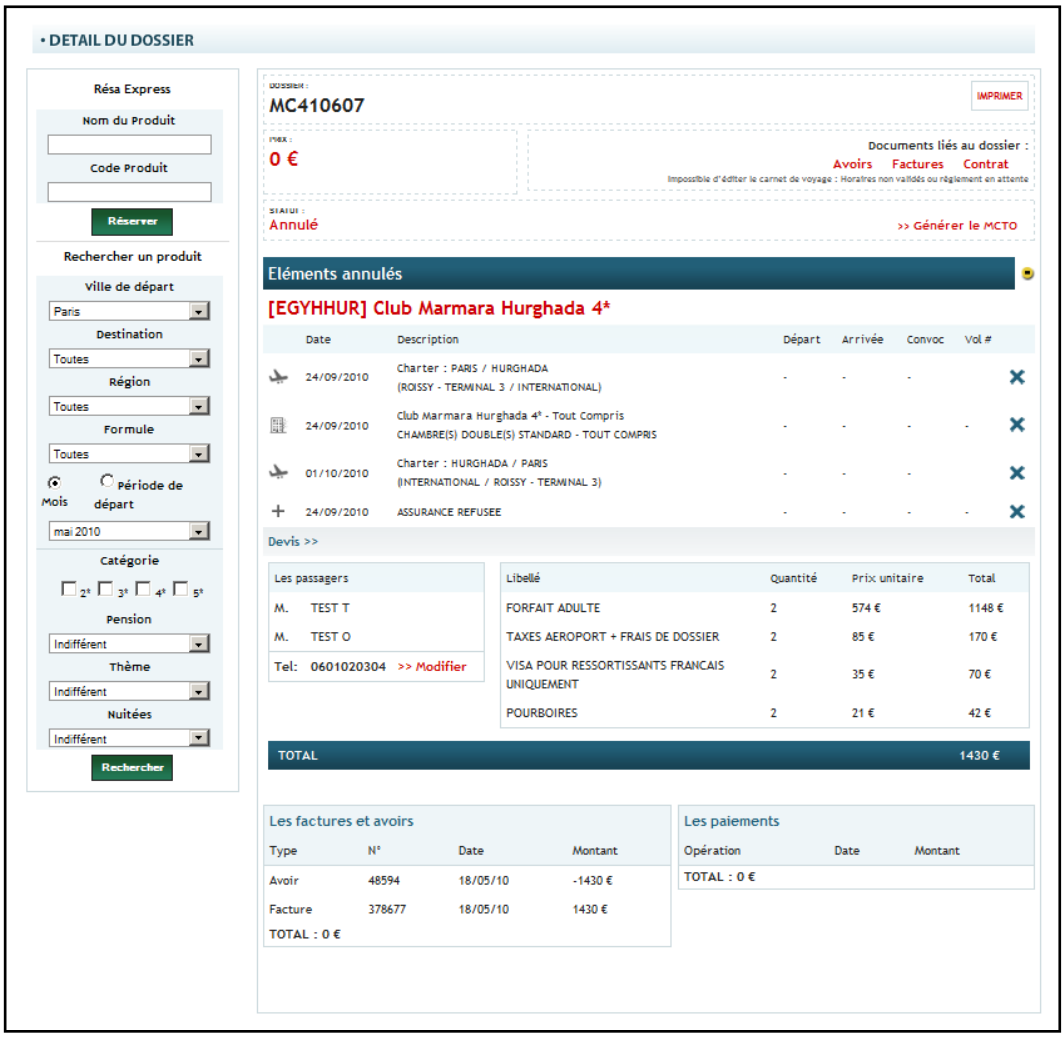


Figure 6.24 : Dossier annulé

7. SELECTION DE VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES

7.1. ACCES A LA PAGE VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES

On accède aux vols secs / packages dynamiques par la rubrique « Vols Secs / Packages Dynamiques » du menu horizontal de l'entête.

Figure 7.1 : Accès à la page des Vols Secs / Packages Dynamiques

7.2. PAGE DES VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES

Le corps de la page est composé de 2 colonnes : le pavé du moteur de recherche des vols à gauche et le tableau récapitulatif des promos Vols Secs, incluant un filtre à deux paramètres « Ville de départ » et « Type de vol ». La page s'intitule « **PROMOTIONS VOLS SECS** ».

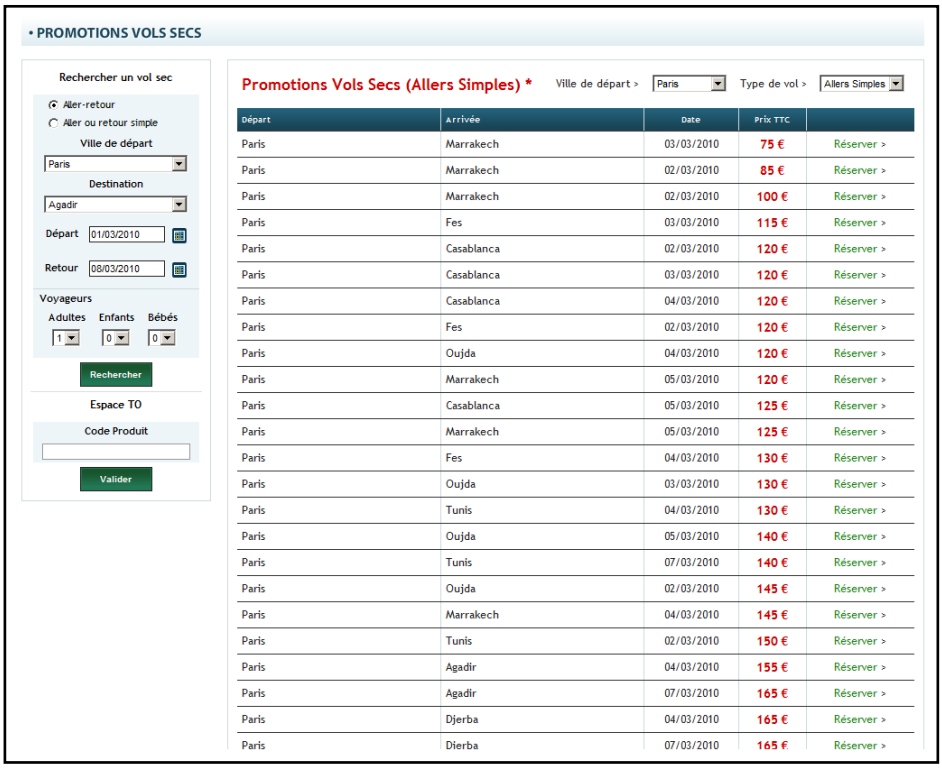

• PROMOTIONS VOLS SECS
Rechercher un vol sec
Aller-retour
Aller ou retour simple
Ville de départ
Paris
Destination
Agadir
Départ 01/03/2010
Retour 08/03/2010
Voyageurs
Adultes Enfants Bébés
Rechercher
Espace TO
Code Produit
Valider
Promotions Vols Secs (Allers Simples) *
Ville de départ > Paris
Type de vol > Allers Simples
Départ | Arrivée | Date | Prix TTC
Paris | Marrakech | 03/03/2010 | 75 € | Réserver >
Paris | Marrakech | 02/03/2010 | 85 € | Réserver >
Paris | Marrakech | 02/03/2010 | 100 € | Réserver >
Paris | Fes | 03/03/2010 | 115 € | Réserver >
Paris | Casablanca | 02/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Casablanca | 03/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Casablanca | 04/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Fes | 02/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Oujda | 04/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Marrakech | 05/03/2010 | 120 € | Réserver >
Paris | Casablanca | 05/03/2010 | 125 € | Réserver >
Paris | Marrakech | 05/03/2010 | 125 € | Réserver >
Paris | Fes | 04/03/2010 | 130 € | Réserver >
Paris | Oujda | 03/03/2010 | 130 € | Réserver >
Paris | Tunis | 04/03/2010 | 130 € | Réserver >
Paris | Oujda | 05/03/2010 | 140 € | Réserver >
Paris | Tunis | 07/03/2010 | 140 € | Réserver >
Paris | Oujda | 02/03/2010 | 145 € | Réserver >
Paris | Marrakech | 04/03/2010 | 145 € | Réserver >
Paris | Tunis | 02/03/2010 | 150 € | Réserver >
Paris | Agadir | 04/03/2010 | 155 € | Réserver >
Paris | Agadir | 07/03/2010 | 165 € | Réserver >
Paris | Djerba | 04/03/2010 | 165 € | Réserver >
Paris | Dierba | 07/03/2010 | 165 € | Réserver >

Figure 7.2 : Corps de la page Vols Secs / Packages Dynamiques

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

7.2.1. PAVE MOTEUR VOLS SECS

Le pavé moteur qui se trouve dans la partie gauche du corps de la page permet de mener une recherche de vols secs en fonction des paramètres suivants :

- Type de Vol (AR ou Aller simple)
- Ville de Départ
- Destination (Ville d'arrivée)
- Date de départ
- Date de retour
- Nombre de voyageurs (en adultes, enfants et bébés)

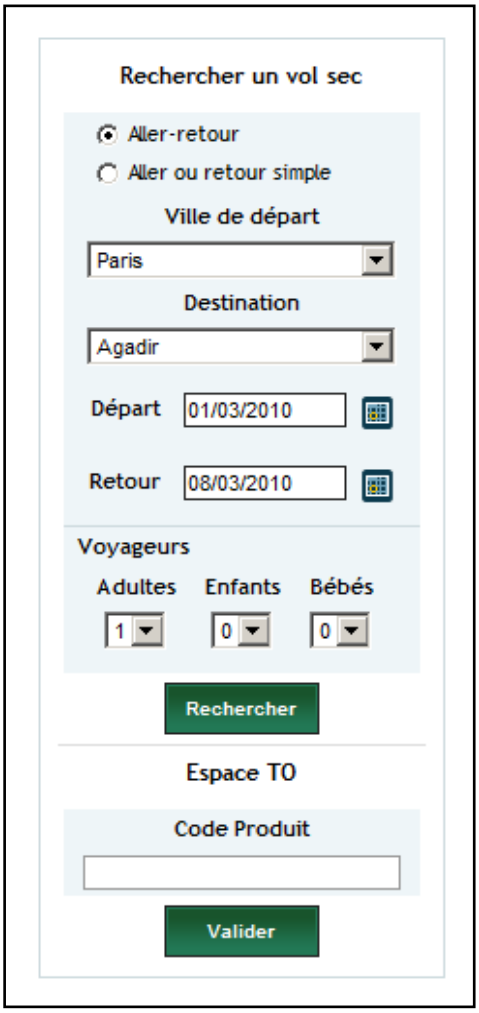


Figure 7.3 : Moteur de Vols Secs

Le click sur « Rechercher » ouvrira la page « RECHERCHE VOLS SECS ».

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Le bloc de la partie basse (Espace TO) permet d'accéder directement à la réservation d'un vol sec dont le code est connu par l'agent.

7.2.2. PAVE DES PROMOTIONS

C'est la colonne de droite de la page des Vols Secs / Packages Dynamiques. Il s'agit d'une liste de Vols Secs en promotion, surmontée d'un filtre à 2 paramètres :

- Ville de départ
- Type de vol (Allers Simples ou Allers/Retours)

La liste est réactualisée par la sélection de la ville de départ et du type de vol.

Promotions Vols Secs (Allers Simples) * Ville de départ > Paris Type de vol > Allers Simples

Départ	Arrivée	Date	Prix TTC	
Paris	Marrakech	03/03/2010	75 €	Réserver >
Paris	Marrakech	02/03/2010	85 €	Réserver >
Paris	Marrakech	02/03/2010	100 €	Réserver >
Paris	Fes	03/03/2010	115 €	Réserver >
Paris	Casablanca	02/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Casablanca	03/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Casablanca	04/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Fes	02/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Oujda	04/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Marrakech	05/03/2010	120 €	Réserver >
Paris	Casablanca	05/03/2010	125 €	Réserver >
Paris	Marrakech	05/03/2010	125 €	Réserver >
Paris	Fes	04/03/2010	130 €	Réserver >
Paris	Oujda	03/03/2010	130 €	Réserver >
Paris	Tunis	04/03/2010	130 €	Réserver >
Paris	Oujda	05/03/2010	140 €	Réserver >
Paris	Tunis	07/03/2010	140 €	Réserver >
Paris	Marrakech	04/03/2010	145 €	Réserver >

Figure 7.4 : Promotions Vols Secs

7.3. CHOIX D'UN VOL (ACCES A LA PAGE RECHERCHE VOLS SECS)

On peut sélectionner un vol dans la liste des promos en cliquant sur « Réserver » de la colonne de droite ; il apparait alors une petite fenêtre de saisie du nombre de voyageurs.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

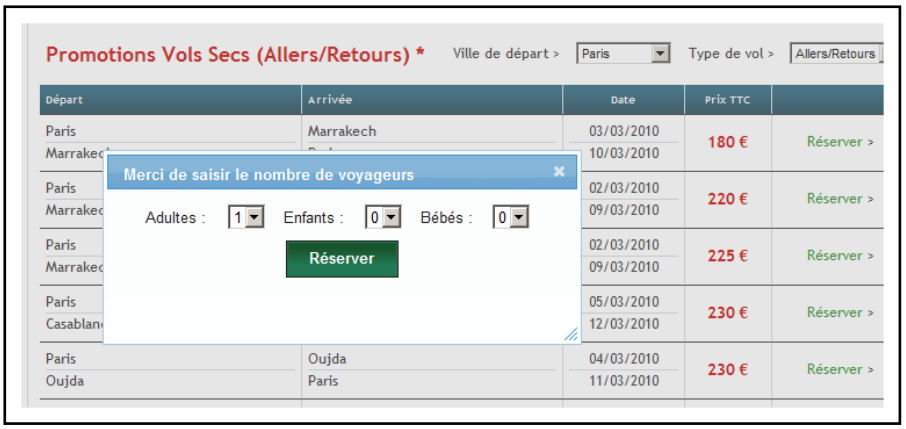


Figure 7.5 : Sélection d'un vol sec en promo

En cliquant sur Réserver, après avoir rentré le nombre de pax, on accède à la page « Recherche Vols Secs ».

On y accède également via le moteur de recherche.

7.4. PAGE « RECHERCHE VOLS SECS »

Cette page affiche à gauche le moteur de recherche de la page précédente et une grille de vols secs correspondants à la sélection du moteur de recherche à droite. La grille contient :

- Le nom de la compagnie
- La date du vol
- La ville de départ
- La ville d'arrivée
- L'heure de départ
- L'heure d'arrivée
- Le numéro du vol
- Le prix unitaire (TTC/adulte)
- Le prix total

Cette grille est suivie d'une autre grille similaire qui regroupe les vols alternatifs approchant à +/- 3 jours les dates (aller et retour) choisies.

Le survol avec la souris modifie la couleur de fond du vol sélectionné.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

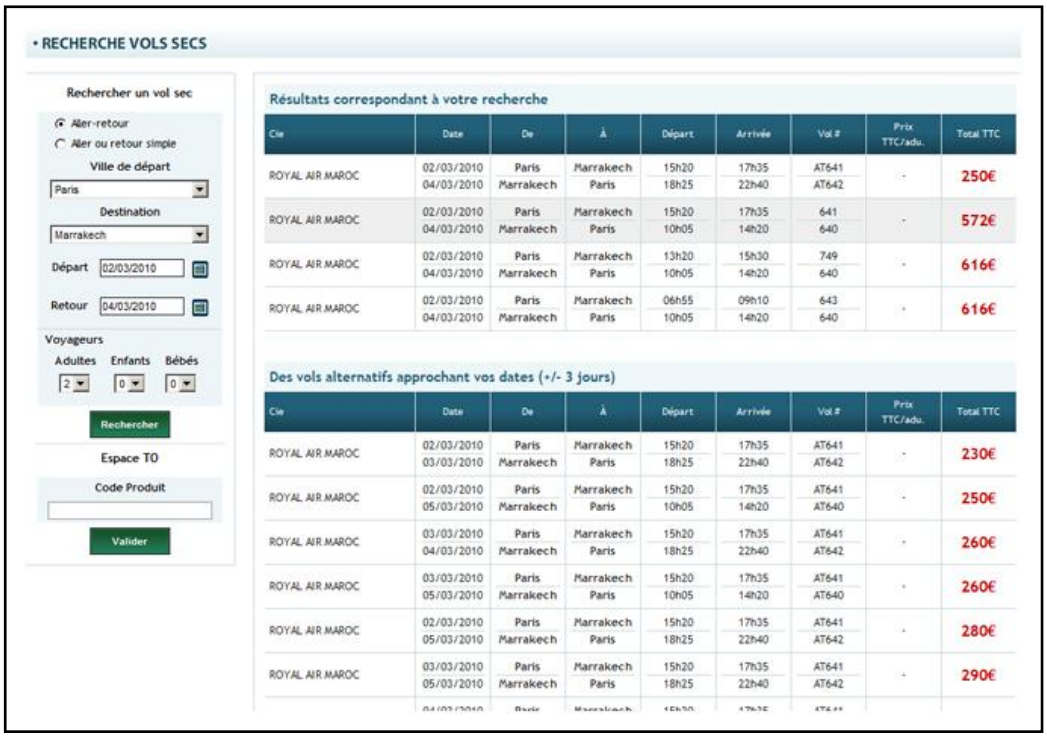


Figure 7.6 : Le corps de la page « RECHERCHE VOLS SECS »

Un click sur le vol souhaité ouvre la page « Réserver un vol ».

7.5. PAGE « RESERVER UN VOL »

C'est la page qui démarre la réservation. Elle comporte, outre le moteur de recherche de vol toujours présent, un tableau de détail du vol, un tableau du détail de prix (Devis), un bloc proposant différentes assurances, un bloc de « Prestations supplémentaires » le cas échéant (Package Dynamique) et un formulaire de saisie des détails des voyageurs (nom, prénom, date de naissance et numéro du téléphone portable).

Une fois le formulaire rempli on a 2 possibilités :

- Ajouter au panier ; c'est une nouvelle fonctionnalité de l'espace pro, cela permet de garder en mémoire une ou plusieurs sélections du client lors de la phase de décision. On peut ajouter au panier un vol sec sans avoir rempli le formulaire.
- Confirmer la réservation ; en général dans les vols secs il n'y a pas la possibilité de poser une option, un click sur ce bouton confirme la réservation.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

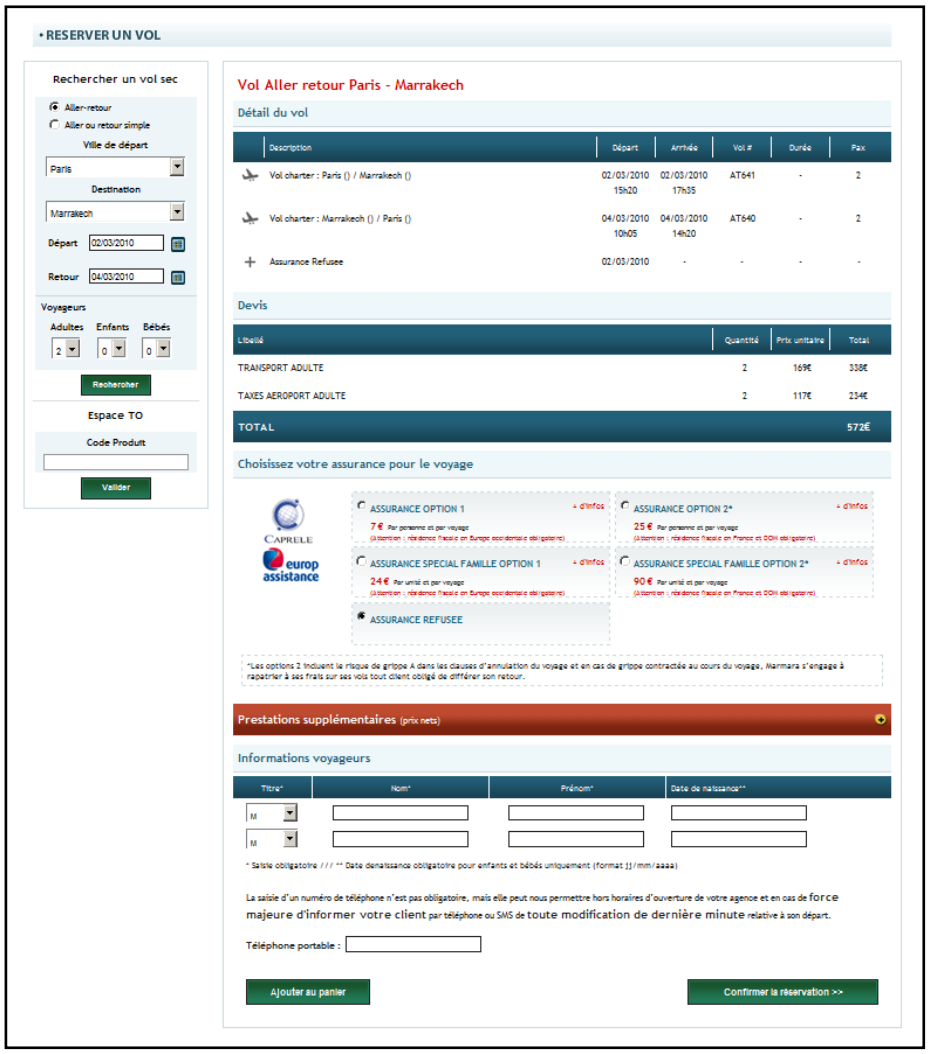

• RESERVER UN VOL
Rechercher un vol sec
Aller-retour
Aller ou retour simple
Ville de départ
Paris
Destination
Marrakech
Départ 02/03/2010
Retour 04/03/2010
Voyageurs
Adultes Enfants Bébés
Rechercher
Espace TO
Code Produit
Valider
Vol Aller retour Paris - Marrakech
Détail du vol
Description Départ Arrivée Vol # Durée Pax
Vol charter : Paris () / Marrakech () 02/03/2010 15h20 02/03/2010 17h35 AT641 - 2
Vol charter : Marrakech () / Paris () 04/03/2010 10h05 04/03/2010 14h20 AT640 - 2
Assurance Refusee 02/03/2010 - - - -
Devis
Libellé Quantité Prix unitaire Total
TRANSPORT ADULTE 2 169€ 338€
TAXES AEROPORT ADULTE 2 117€ 234€
TOTAL 572€
Choisissez votre assurance pour le voyage
CAPRELE
europ assistance
ASSURANCE OPTION 1 + d'infos 7 € Par personne et par voyage
ASSURANCE OPTION 2* + d'infos 25 € Par personne et par voyage
ASSURANCE SPECIAL FAMILLE OPTION 1 + d'infos 24 € Par unité et par voyage
ASSURANCE SPECIAL FAMILLE OPTION 2* + d'infos 90 € Par unité et par voyage
ASSURANCE REFUSEE
Prestations supplémentaires (prix nets)
Informations voyageurs
Titre* Nom* Prénom* Date de naissance**
* Saisie obligatoire /// ** Date denaissance obligatoire pour enfants et bébés uniquement (format jj/mm/aaaa)
Téléphone portable :
Ajouter au panier
Confirmer la réservation >>

Figure 7.7 : Le corps de la page « RESERVER UN VOL »

Toute erreur est signalée par un message d'alerte dans le bloc du formulaire.

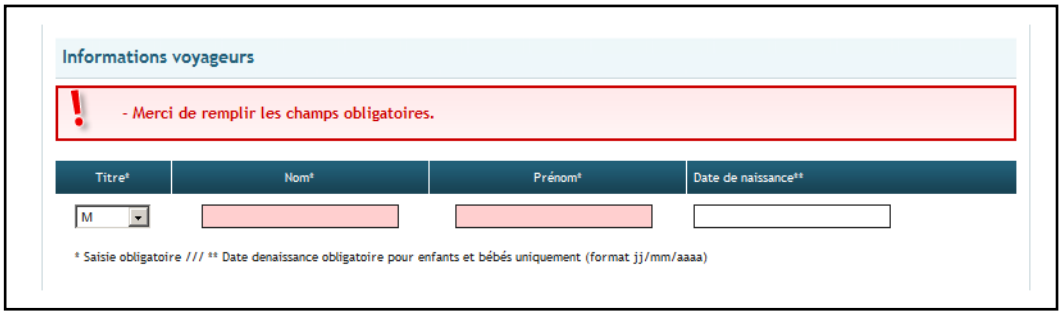

Informations voyageurs
- Merci de remplir les champs obligatoires.
Titre* Nom* Prénom* Date de naissance**
M
* Saisie obligatoire /// ** Date denaissance obligatoire pour enfants et bébés uniquement (format jj/mm/aaaa)

Figure 7.8 : Message d'erreur

7.6. PACKAGE DYNAMIQUE

Le bouton « Prestations supplémentaires » donne accès aux divers éléments de « package dynamique ».

Un click sur ce bouton ouvre un nouveau bloc dans la page « Réserver un vol ». Ce bloc contient plusieurs onglets qui donnent chacun accès à un type de prestation différent :

- Une excursion
- Un restaurant
- Un hôtel
- Un transfert…

Ainsi le client peut constituer ses vacances en rassemblant les prestations proposées.

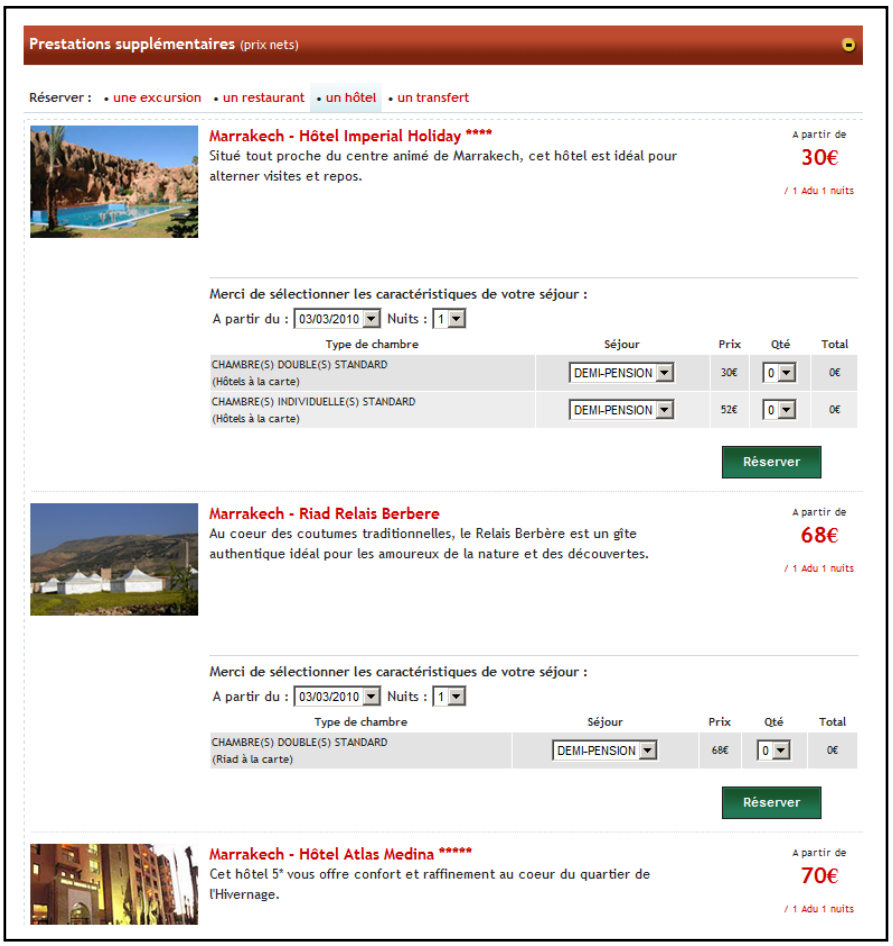

Prestations supplémentaires (prix nets)
Réserver : • une excursion • un restaurant • un hôtel • un transfert
Marrakech - Hôtel Imperial Holiday ****
Situé tout proche du centre animé de Marrakech, cet hôtel est idéal pour alterner visites et repos.
A partir de
30€
/ 1 Adu 1 nuits
Merci de sélectionner les caractéristiques de votre séjour :
A partir du : 03/03/2010 Nuits : 1
Type de chambre
Séjour
Prix
Qté
Total
CHAMBRE(S) DOUBLE(S) STANDARD (Hôtels à la carte)
DEMI-PENSION
30€
0
0€
CHAMBRE(S) INDIVIDUELLE(S) STANDARD (Hôtels à la carte)
DEMI-PENSION
52€
0
0€
Réserver
Marrakech - Riad Relais Berbere
Au coeur des coutumes traditionnelles, le Relais Berbère est un gîte authentique idéal pour les amoureux de la nature et des découvertes.
A partir de
68€
/ 1 Adu 1 nuits
Merci de sélectionner les caractéristiques de votre séjour :
A partir du : 03/03/2010 Nuits : 1
Type de chambre
Séjour
Prix
Qté
Total
CHAMBRE(S) DOUBLE(S) STANDARD (Riad à la carte)
DEMI-PENSION
68€
0
0€
Réserver
Marrakech - Hôtel Atlas Medina *****
Cet hôtel 5* vous offre confort et raffinement au coeur du quartier de l'Hivernage.
A partir de
70€
/ 1 Adu 1 nuits

Figure 7.9 : Package Dynamique, Ex : Hôtels à Marrakech

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Attention : Les prix affichés sont des prix nets, ils n'incluent pas la commission de l'agence. L'agence doit y rajouter sa commission.

Pour sélectionner un hôtel il faut choisir la date d'entrée, la nuitée, le type de chambre (cela se fait implicitement par la sélection de la Quantité) et le type de séjour, ensuite il suffit de cliquer sur « Réserver ».

Alors la page est remise à jour, un bloc « Suppléments » se place entre le tableau de détail du vol et le devis, et le tableau de prix est également mis à jour.

On peut revenir sur le bloc de « Prestations supplémentaires » autant de fois que nécessaires pour rajouter une excursion, une réservation de restaurant, un transfert…

La page se remet à jour chaque fois qu'un supplément est rajouté, la liste complète apparait dans le bloc « Suppléments » et les montants correspondant se rajoutent au tableau de devis.

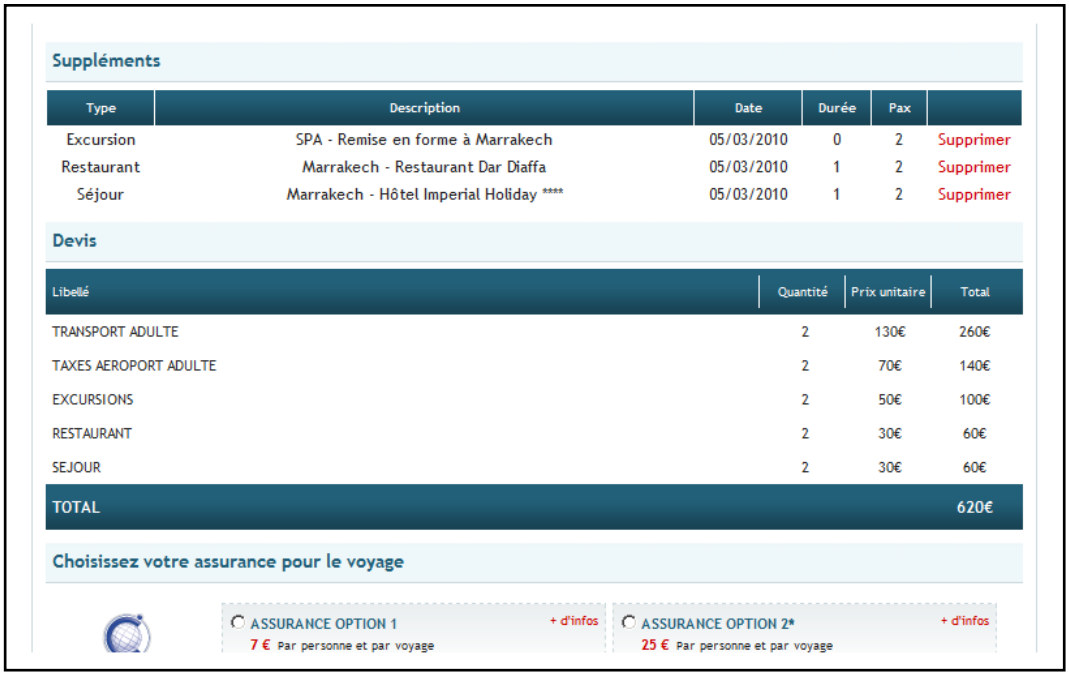


Figure 7.10 : Package Dynamique ; les suppléments

Une fois le vol et l'assurance choisis et éventuellement les prestations sélectionnées, il faut remplir le formulaire « Informations voyageurs ». Les noms et les prénoms sont obligatoires pour tous les voyageurs, ainsi que les dates de naissances pour les enfants et les bébés. L'âge de l'enfant ne doit pas dépasser 12 ans à la date de retour sinon c'est le tarif d'adulte qui sera

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

appliqué. De même un bébé sera considéré comme un enfant s'il a plus de 2 ans à la date de retour.

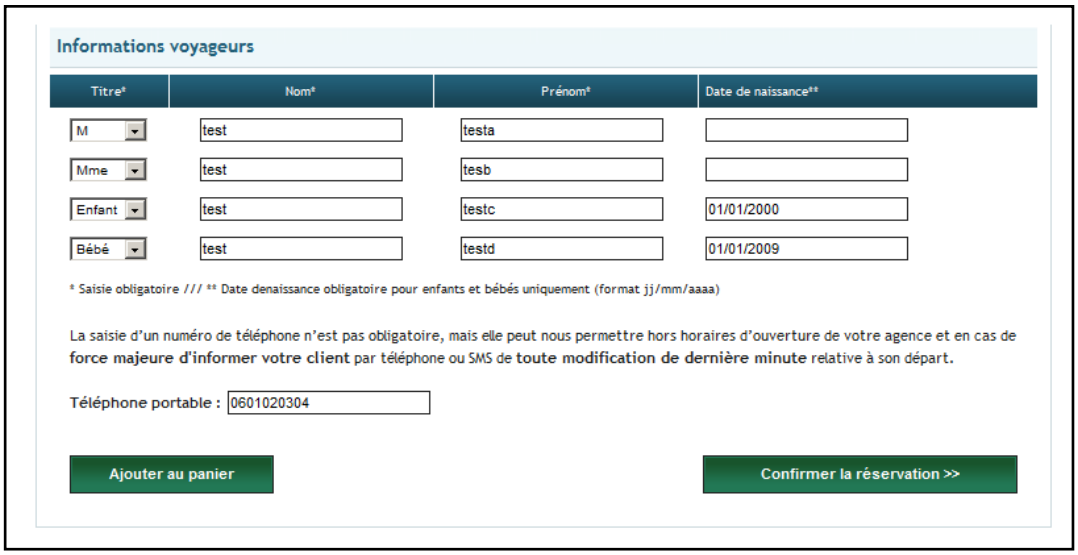


Figure 7.11 : Formulaire Informations voyageurs (Vol Sec / Package Dynamique)

Note : La saisie du numéro de téléphone portable n'est pas obligatoire mais fortement conseillée, pour pouvoir prévenir le client de toute modification de dernière minute.

A partir de ce point deux possibilités se présentent :

- Ajouter au panier (page 47)
- Confirmer la réservation

7.7. RESERVATION VOLS SECS / PACKAGES DYNAMIQUES

Un click sur le bouton « Confirmer la réservation » suffit pour valider le choix du vol sec et les prestations supplémentaires le cas échéant.

Attention : Il n'y a pas de possibilité de prises d'option sur les vols secs (et packages dynamiques). Et l'annulation d'un dossier confirmé est sujette à des frais d'annulation (voir les conditions générales de ventes). D'ailleurs une PopUp qui s'ouvre dès qu'on clique sur le bouton « Confirmer la réservation » pour rappeler que toute annulation de dossier engendrera des frais ; avec la possibilité de se rétracter ou de continuer la réservation.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

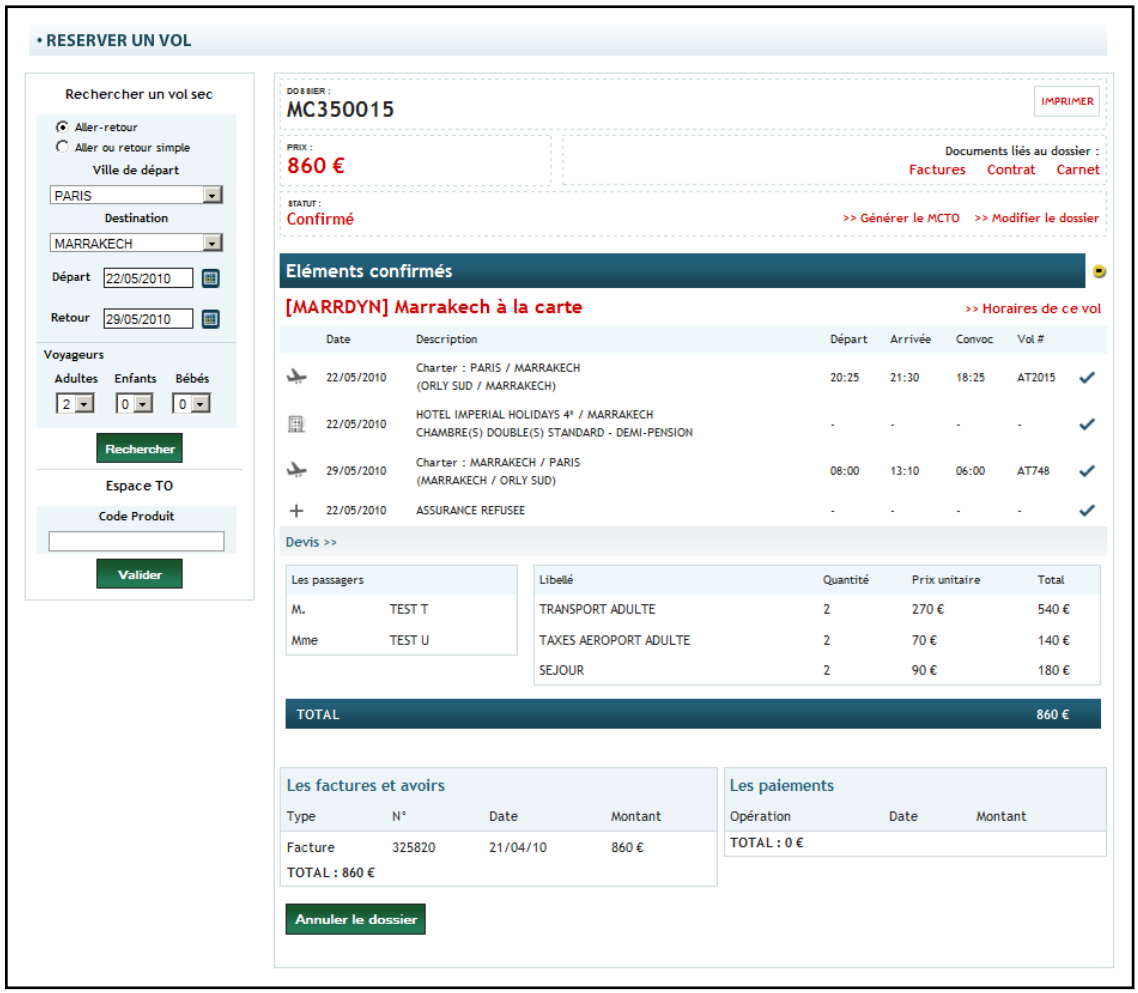


Figure 7.12 : Corps de la page « Réserver un vol »

Cette page affiche tous les éléments d'un dossier de vol / package dynamique. Outre le moteur de recherche à gauche, le corps de la page contient la fiche du dossier.

Celle-ci est composée en gros de trois parties, tout en haut l'état du dossier et différentes commandes, au milieu le détail des éléments constituant le dossier et tout en bas les éléments comptables de celui-ci. Un bouton « Annuler le dossier » termine la fiche…

7.7.1. L'ETAT DU DOSSIER ET LES COMMANDES

Cette partie de la fiche du dossier contient :

- Le numéro du dossier (MC224357) : lettre M (pour Marmara) suivi d'une lettre et 6 chiffres.
- Le prix total en TTC

- Le statut : Confirmé, Option, Request, Annulé.
- Le code et le nom du produit : « [MARRDYN] Marrakech à la carte »
- L'accès aux documents liés au dossier : Facture, Contrat, Carnet
- Les commandes :
  - Imprimer
  - Modifier le dossier
  - Générer le MCTO
  - Horaires de ce vol

7.7.2. LES ELEMENTS DU DOSSIER

Cette partie contient les éléments confirmés avec les dates, les descriptifs, les horaires et les numéros de vols, les noms et prénoms des passagers ainsi que les prix détaillés des prestations avec finalement le prix total.

7.7.3. LES ELEMENTS COMPTABLES

Dans le bas de la fiche du dossier se trouvent le détail des factures, des avoirs et des paiements avec les numéros de ces documents, les dates d'émission et les montants.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

8. FLOWCHART RESERVATION

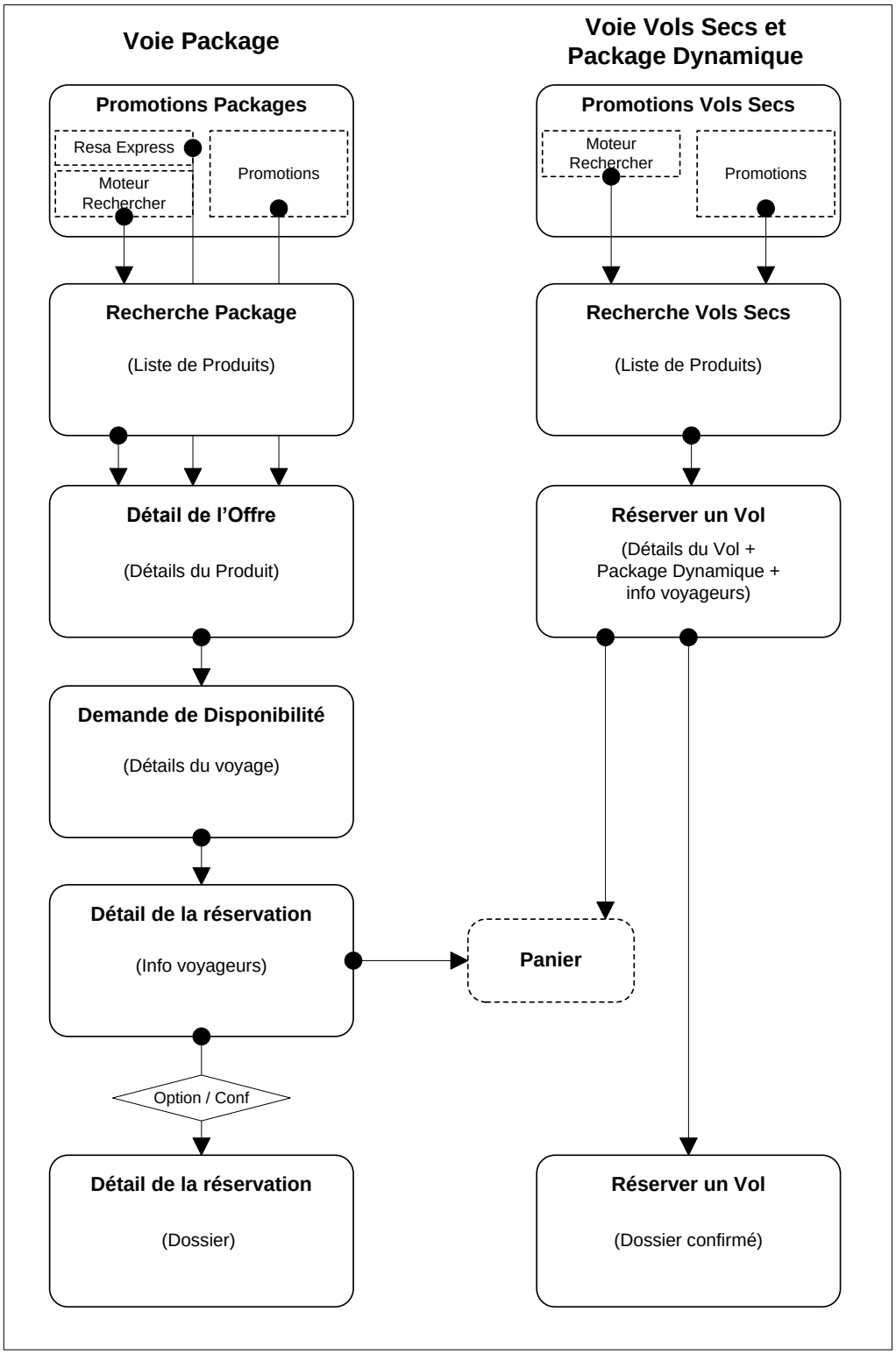


Figure 8.1 : Schéma synoptique de sélection d'un package

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

9. LE PANIER

Le panier est un aide-mémoire de l'utilisateur qui lui permet de garder les produits présélectionnés de son client pour procéder ensuite à la réservation sans perdre de temps.

On accède au panier en cliquant sur la vignette « PANIER » visible à toutes les pages en haut à droite :

espacePro
PANIER :
3 produit(s) en attente
CONSULTEZ VOTRE PANIER >>
Bonjour sukru
Déconnexion
Packages
Vols Secs / Packages Dynamiques
Groupes
Recherche Dossier
Horaires
Fiches Produits • Partenaires aériens • Informations bagages • Logement Famille • Personnes Handicapées • Assurances • Bon à savoir
• VOTRE PANIER
Actuellement, votre panier contient 3 produit(s). Son contenu expirera dès la fin de votre session.
Type | Titre | Date de départ | Destination | Prix
Package | Hôtel Grand Savur 3* | 04/04/2010 | ISTANBUL | 1198,00€ | Supprimer | Reserver
Package | Hôtel Holiday Inn 5* | 09/04/2010 | ISTANBUL | 1858,00€ | Supprimer | Reserver
Package | Club Marmara Madina 4* | 04/04/2010 | MARRAKECH | 1598,00€ | Supprimer | Reserver
Vider le panier
<< Retour

Figure 9.1 : Le Panier

Deux actions sont possibles dans le panier ; supprimer ou réserver.

10. GROUPES

Cette partie est destinée aux groupes (minimum de 15 personnes). On ne peut pas faire de réservation en ligne pour les groupes ; cette partie permet de contacter le service groupe de Marmara, de demander des devis, constituer des dossiers de présentation des produits avec des descriptifs, photos et fiches de produits.

10.1. SELECTION D'UNE FICHE PRODUIT

La page « Information Groupes » permet d'éditer les documents :

- Car privatif & Forfait Boissons
- Autres suppléments
- Conditions de vente Groupes

Ce sont des éléments constituant du dossier de proposition ou de devis avec les fiches de produit et des photos.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Les fiches produit ainsi que des photos sont regroupées par pays, on y accède en sélectionnant le produit souhaité dans les menus déroulants.

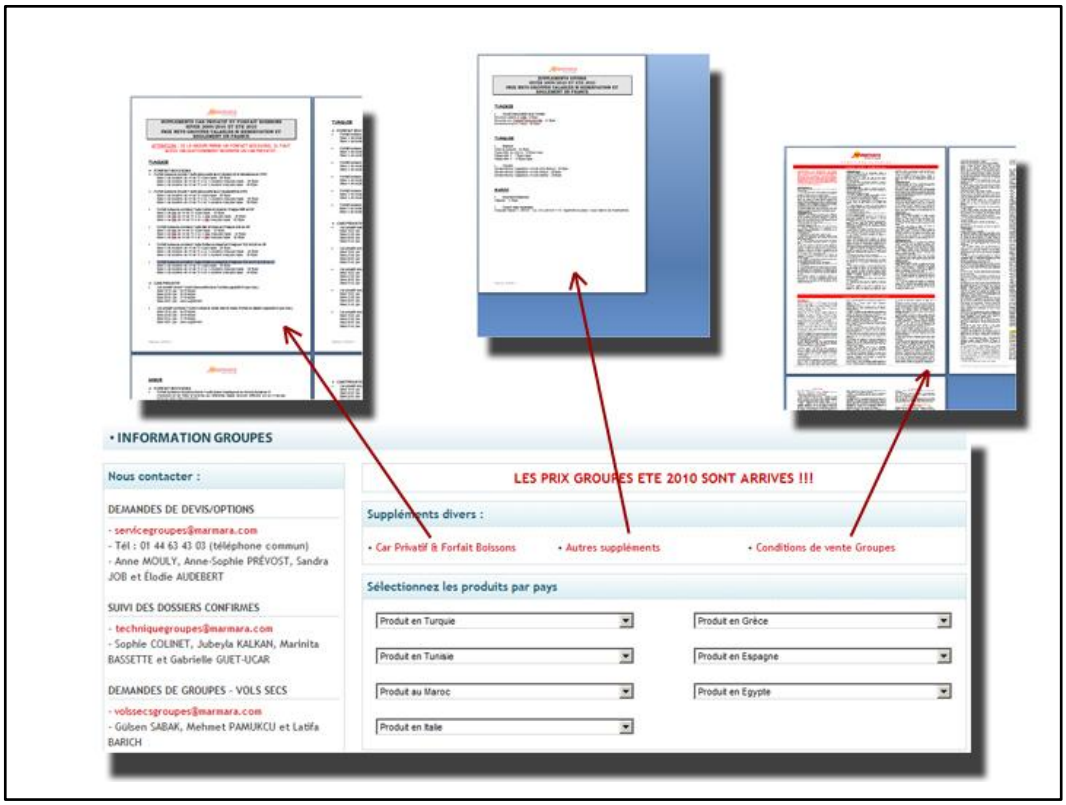

• INFORMATION GROUPES
Nous contacter :
DEMANDES DE DEVIS/OPTIONS
- servicegroupes@marmara.com
- Tél : 01 44 63 43 03 (téléphone commun)
- Anne MOULY, Anne-Sophie PRÉVOST, Sandra JOB et Élodie AUDEBERT
SUIVI DES DOSSIERS CONFIRMES
- techniquegroupes@marmara.com
- Sophie COLINET, Jubeyla KALKAN, Marinita BASSETTE et Gabrielle GUET-UCAR
DEMANDES DE GROUPES - VOLS SECS
- volssecsgroupes@marmara.com
- Gülsen SABAK, Mehmet PAMUKCU et Latifa BARICH
LES PRIX GROUPES ETE 2010 SONT ARRIVES !!!
Suppléments divers :
• Car Privatif & Forfait Boissons
• Autres suppléments
• Conditions de vente Groupes
Sélectionnez les produits par pays
Produit en Turquie
Produit en Grèce
Produit en Tunisie
Produit en Espagne
Produit au Maroc
Produit en Egypte
Produit en Italie

Figure 10.1 : Corps de la page « Groupes »

10.2. LA FICHE PRODUIT & LES PHOTOS

En sélectionnant le produit souhaité dans le menu déroulant du pays concerné on recharge la page contenant les photos, la fiche du produit (descriptifs & prix) et d'autres documents liés (ex : programme des excursions,…).

En cliquant sur le lien des ces documents on peut les ouvrir ou les enregistrer pour une ouverture ultérieure ou un envoi vers le client final.

Les photos s'affichent sur la page sous forme de vignettes. Chacune possède une case à cocher ce qui revient à sélectionner la photo que l'on veut recevoir par mail ou envoyer à un tiers en modifiant l'adresse mail affichée avant de valider l'envoi.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

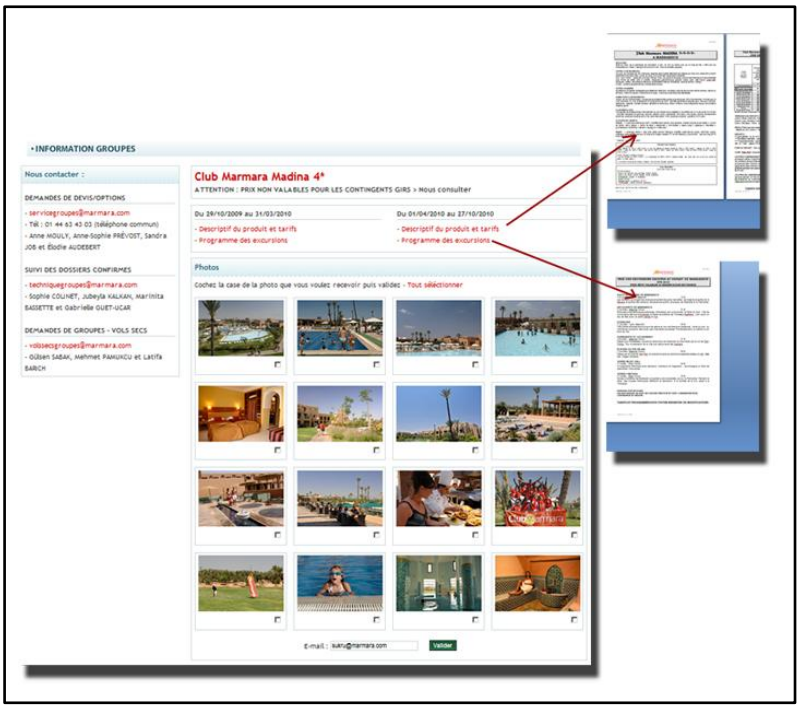


Figure 10.2 : Photos & Fiche Produit Groupe

11. RECHERCHE DOSSIER

C'est une des fonctions les plus utilisées de l'espace pro. Dès lors que l'on clique sur la rubrique « Recherche Dossier » on ouvre une page donnant accès à une liste des dossiers confirmés et/ou en option dont la date de départ est dans le mois en cours, par défaut.

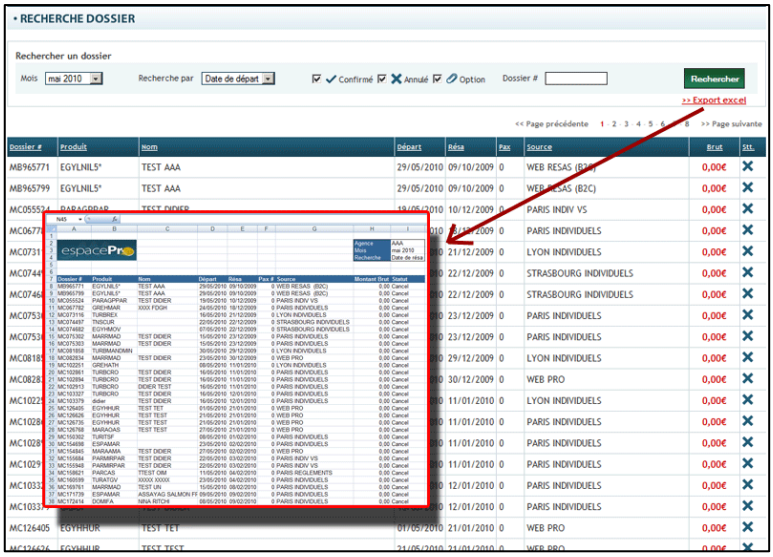


Figure 11.1 : Photos & Fiche Produit Groupe

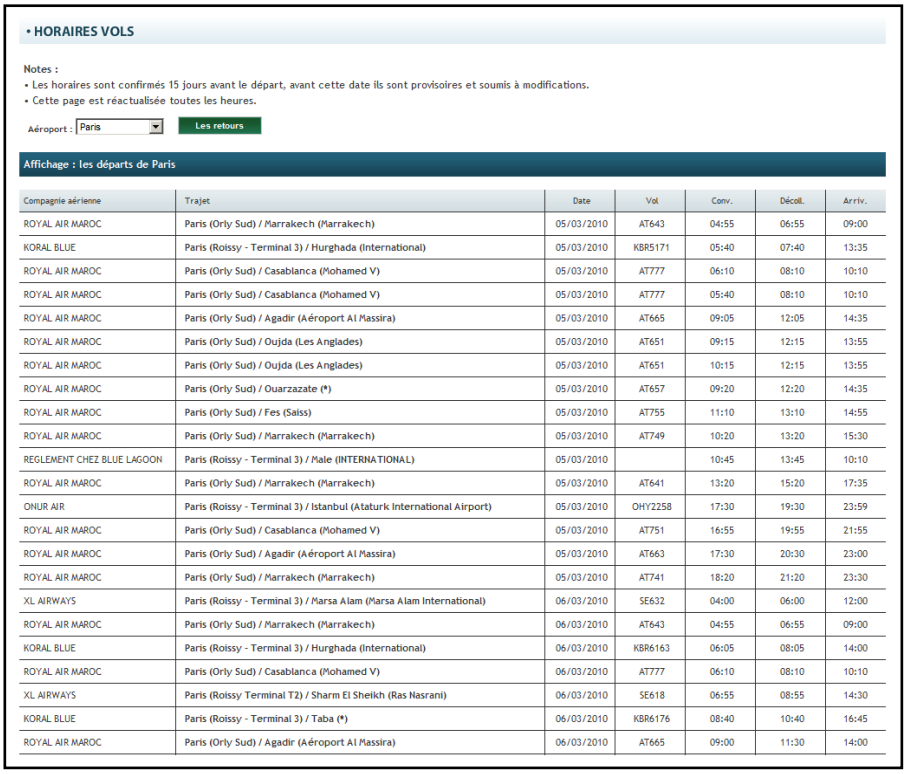
Le lien « Export Excel » permet d'exporter la liste des dossiers vers un fichier Excel pour la gestion du suivi des dossiers en cours.

Un filtre en haut de la page permet de modifier les critères de recherche ; ainsi on peut modifier le type de date en départ ou en résa, le mois, le type de dossier (confirmé et/ou en option et/ou annulé) ou bien rechercher un dossier par son numéro directement.

Un click sur le dossier recherche dans la liste ouvre la page « DETAIL DU DOSSIER » déjà présentée dans les sections 6.7 (page 30) pour les packages et 7.7 (page 43) pour les vols secs et packages dynamiques.

12. HORAIRES

La rubrique « horaires » ouvre un tableau d'affichage des vols au départ d'une ville de France vers les villes des destinations de Marmara ou au départ d'une des destinations de Marmara vers les aéroports de France. Le choix s'effectue avec le menu déroulant des aéroports et le bouton « Les départs / Les retours ».



• HORAIRES VOLS

Notes :
• Les horaires sont confirmés 15 jours avant le départ, avant cette date ils sont provisoires et soumis à modifications.
• Cette page est réactualisée toutes les heures.

Aéroport : Paris — Les retours

Affichage : les départs de Paris

Compagnie aérienne	Trajet	Date	Vol	Conv.	Décoll.	Arriv.
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Marrakech (Marrakech)	05/03/2010	AT643	04:55	06:55	09:00
KORAL BLUE	Paris (Roissy - Terminal 3) / Hurghada (International)	05/03/2010	KBR5171	05:40	07:40	13:35
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Casablanca (Mohamed V)	05/03/2010	AT777	06:10	08:10	10:10
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Casablanca (Mohamed V)	05/03/2010	AT777	05:40	08:10	10:10
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Agadir (Aéroport Al Massira)	05/03/2010	AT665	09:05	12:05	14:35
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Oujda (Les Anglades)	05/03/2010	AT651	09:15	12:15	13:55
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Oujda (Les Anglades)	05/03/2010	AT651	10:15	12:15	13:55
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Ouarzazate (*)	05/03/2010	AT657	09:20	12:20	14:35
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Fes (Saiss)	05/03/2010	AT755	11:10	13:10	14:55
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Marrakech (Marrakech)	05/03/2010	AT749	10:20	13:20	15:30
REGLEMENT CHEZ BLUE LAGOON	Paris (Roissy - Terminal 3) / Male (INTERNATIONAL)	05/03/2010		10:45	13:45	10:10
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Marrakech (Marrakech)	05/03/2010	AT641	13:20	15:20	17:35
ONUR AIR	Paris (Roissy - Terminal 3) / Istanbul (Ataturk International Airport)	05/03/2010	OHY2258	17:30	19:30	23:59
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Casablanca (Mohamed V)	05/03/2010	AT751	16:55	19:55	21:55
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Agadir (Aéroport Al Massira)	05/03/2010	AT663	17:30	20:30	23:00
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Marrakech (Marrakech)	05/03/2010	AT741	18:20	21:20	23:30
XL AIRWAYS	Paris (Roissy - Terminal 3) / Marsa Alam (Marsa Alam International)	06/03/2010	SE632	04:00	06:00	12:00
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Marrakech (Marrakech)	06/03/2010	AT643	04:55	06:55	09:00
KORAL BLUE	Paris (Roissy - Terminal 3) / Hurghada (International)	06/03/2010	KBR6163	06:05	08:05	14:00
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Casablanca (Mohamed V)	06/03/2010	AT777	06:10	08:10	10:10
XL AIRWAYS	Paris (Roissy Terminal T2) / Sharm El Sheikh (Ras Nasrani)	06/03/2010	SE618	06:55	08:55	14:30
KORAL BLUE	Paris (Roissy - Terminal 3) / Taba (*)	06/03/2010	KBR6176	08:40	10:40	16:45
ROYAL AIR MAROC	Paris (Orly Sud) / Agadir (Aéroport Al Massira)	06/03/2010	AT665	09:00	11:30	14:00

Figure 12.1 : Horaires des départs de Paris (vue partielle)

Le tableau affiche la compagnie aérienne, le trajet (aéroports de départ et d'arrivée), la date, le numéro de vol, l'heure de convocation, l'heure de

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

décollage et l'heure d'arrivée de tous les vols jusqu'à J+5 pour un aéroport de départ sélectionné.

13. MODIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour modifier les données personnelles il suffit de cliquer sur le lien « utilisateur » figurant sur la formule « Bonjour utilisateur » juste en dessous du logo « espacepro » ou en cliquant sur la rubrique « Données Personnelles » du menu secondaire du pied de page.

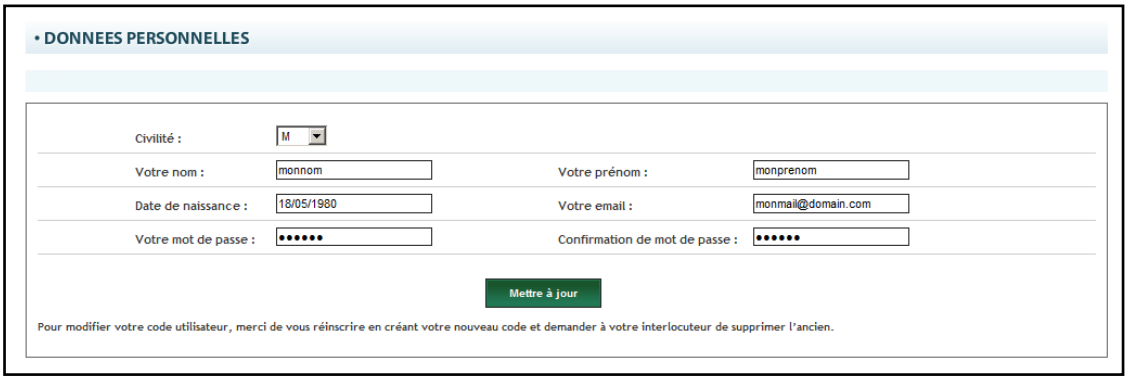


Figure 13.1 : Formulaire de modification des données personnelles

Note : il n'est pas possible de modifier le code utilisateur ; en cas de nécessité il faut recréer un nouveau et demander à l'interlocuteur Marmara de supprimer l'ancien. En tout cas dès lors qu'il s'agit de la même agence rien n'est perdu ; tous les dossiers restent accessibles.

14. MENUS SECONDAIRES

Il y a deux menus secondaires que nous nommerons 1 et 2 relativement à l'importance des informations qu'ils fournissent. Les rubriques de des menus secondaires ouvrent des pages d'information en général statiques. Ces deux menus se situent au pied de page du site ; le menu secondaire 1 étant repris avec quelques rubriques supplémentaires à l'entête aussi, juste en dessous du menu principal.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

espacePro
• ACCUEIL
Fiches Produits • Partenaires aériens • Informations bagages • Logement Famille • Personnes Handicapées • Assurances • Bon à savoir
200
Partenaires aériens • Informations bagages • Logement Famille • Personnes Handicapées • Assurances • Bon à savoir
Contactez-nous • Qui sommes-nous ? • Erratum Brochure • Promos Agents • Données Personnelles • Mon Agence
Vous rencontrez un problème technique, contactez le support

Figure 14.1 : Menus secondaires

14.1. MENU SECONDAIRE 1

Les rubriques de ce menu ouvrent l'accès aux documents suivants :

- Fiches Produits
- Partenaires aériens
- Informations bagages
- Logement Famille
- Personnes Handicapées
- Assurances
- Bon à savoir

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

14.1.1. FICHES PRODUITS

La page de « Consultation des fiches produits » affiche une liste de produits regroupés par région et par pays, dont les fiches sont accessibles par un click.

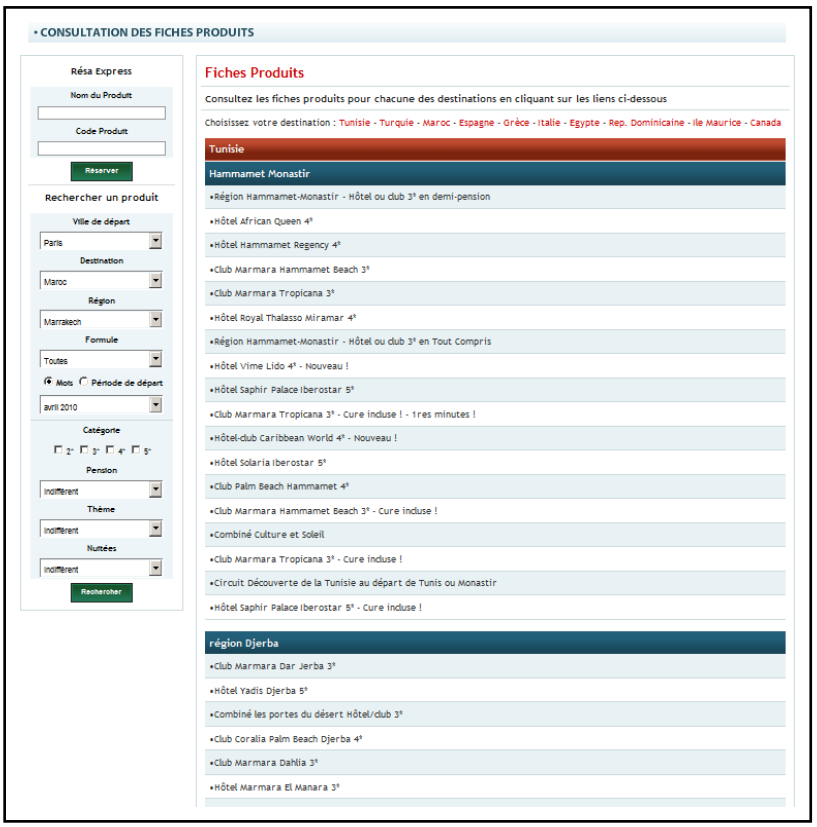

• CONSULTATION DES FICHES PRODUITS
Résa Express
Nom du Produit
Code Produit
Réserver
Rechercher un produit
Ville de départ
Paris
Destination
Maroc
Région
Marrakech
Formule
Toutes
Mois
Période de départ
avril 2010
Catégorie
Pension
Indifférent
Thème
Indifférent
Nuitées
Indifférent
Rechercher
Fiches Produits
Consultez les fiches produits pour chacune des destinations en cliquant sur les liens ci-dessous
Choisissez votre destination : Tunisie - Turquie - Maroc - Espagne - Grèce - Italie - Egypte - Rep. Dominicaine - Ile Maurice - Canada
Tunisie
Hammamet Monastir
•Région Hammamet-Monastir - Hôtel ou club 3* en demi-pension
•Hôtel African Queen 4*
•Hôtel Hammamet Regency 4*
•Club Marmara Hammamet Beach 3*
•Club Marmara Tropicana 3*
•Hôtel Royal Thalasso Miramar 4*
•Région Hammamet-Monastir - Hôtel ou club 3* en Tout Compris
•Hôtel Vime Lido 4* - Nouveau !
•Hôtel Saphir Palace Iberostar 5*
•Club Marmara Tropicana 3* - Cure incluse ! - 1res minutes !
•Hôtel-club Caribbean World 4* - Nouveau !
•Hôtel Solaria Iberostar 5*
•Club Palm Beach Hammamet 4*
•Club Marmara Hammamet Beach 3* - Cure incluse !
•Combiné Culture et Soleil
•Club Marmara Tropicana 3* - Cure incluse !
•Circuit Découverte de la Tunisie au départ de Tunis ou Monastir
•Hôtel Saphir Palace Iberostar 5* - Cure incluse !
région Djerba
•Club Marmara Dar Jerba 3*
•Hôtel Yadis Djerba 5*
•Combiné les portes du désert Hôtel/club 3*
•Club Coralia Palm Beach Djerba 4*
•Club Marmara Dahlia 3*
•Hôtel Marmara El Manara 3*

Figure 14.2 : Corps de la page de « Consultation des Fiches Produits »

En cliquant sur le lien du produit souhaité, on ouvre la page de « Fiche Produit » qui donne accès à la FICHE PRODUIT en document WORD, à la FICHE PRATIQUE (Word) regroupant un ensemble d'information pratique sur la destination, et la fiche d'EXCURSION listant et détaillant les excursions proposées dans la destination du produit. A partir de cette page on peut réserver ce produit en cliquant sur le bouton « Réserver ce produit » ou encore s'envoyer par mail des photos sélectionnées du produit ou les envoyer directement à un client après avoir modifié l'adresse mail qui se trouve en dessous des photos.

Le bouton « Réserver ce produit » renvoie à la page de « Détail de l'offre » (paragraphe 6.4, page 19)

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

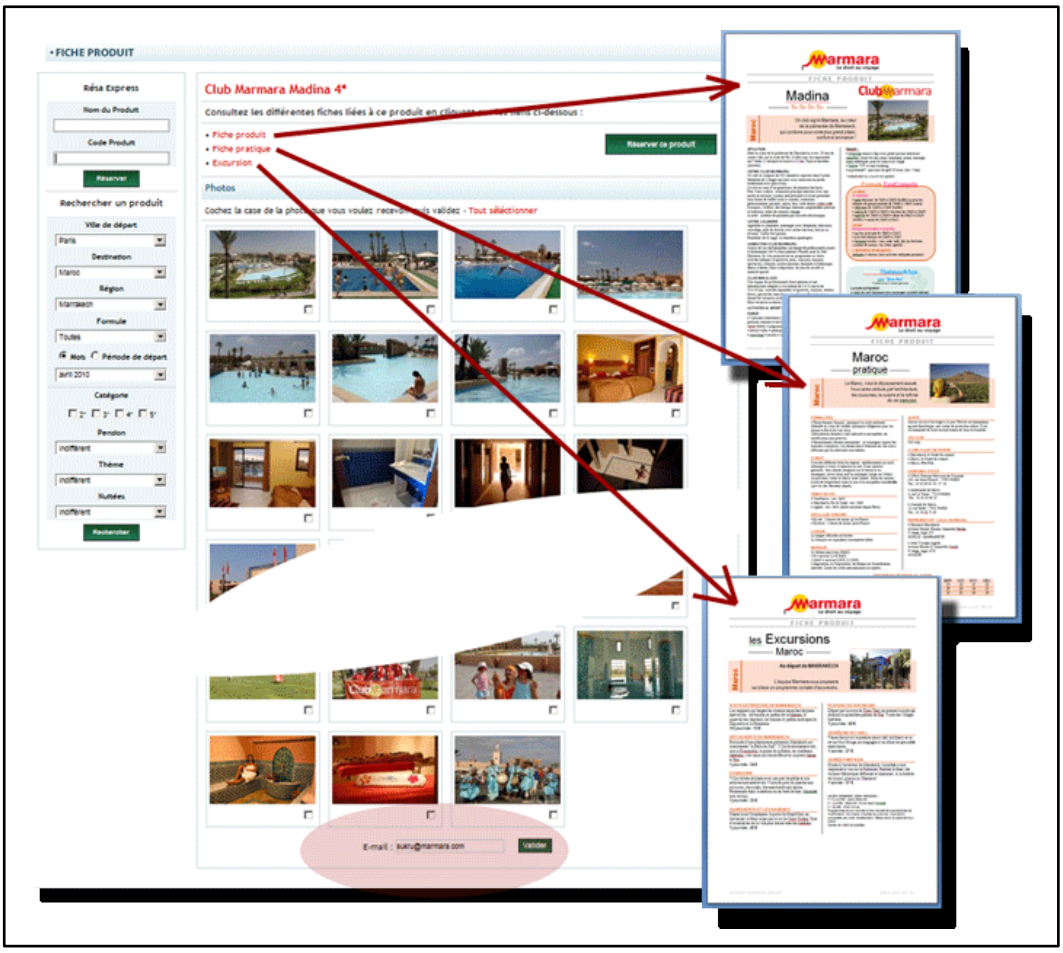


Figure 14.3 : Corps de la page de « Fiche Produit »

Note : Par un click sur la photo on l'ouvre en grand format sur un pop-up !

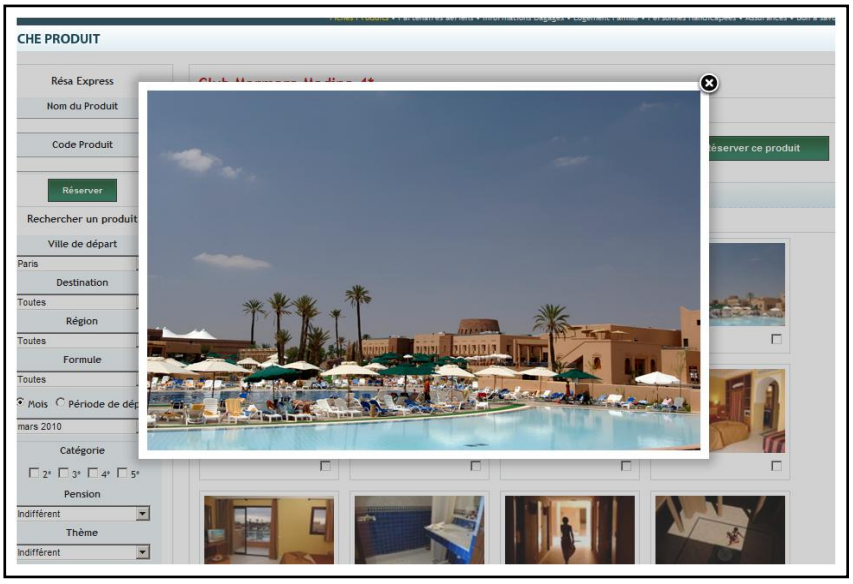


Figure 14.4 : Photo grand format de la fiche de produit

14.1.2. PARTENAIRES AERIENS

Cette page affiche des informations concernant les compagnies aériennes partenaires de Marmara. Après des informations générales, il y a la présentation de la certification JAR 145, un récapitulatifs sur les vols proposés par Marmara suivi d'une carte indiquant les destinations et les aéroports de Marmara. Ensuite un tableau regroupant les destinations avec les compagnies qui les desservent avec leurs types d'appareils, le nombre de chaque appareil, l'âge moyen de la flotte et les agréments.

Ces informations sont détaillées pour chaque compagnie en dessous du tableau.

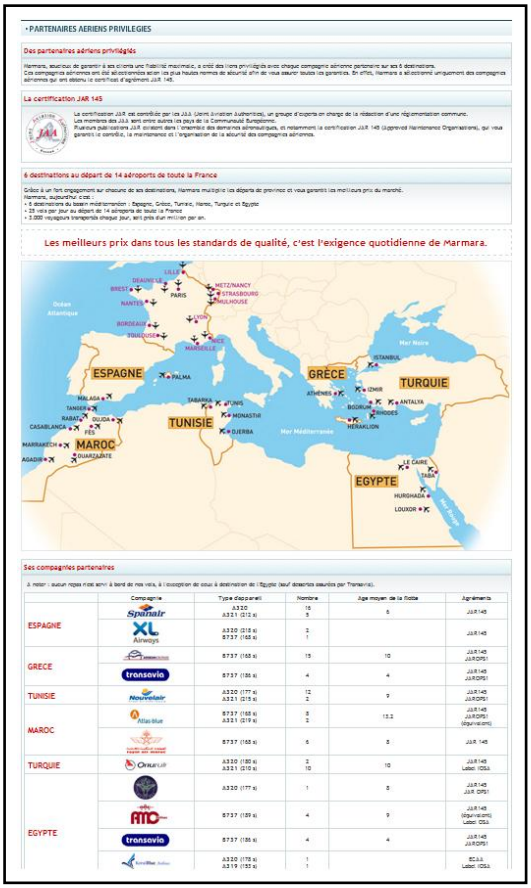


Figure 14.5 : Partenaires aériens

14.1.3. INFORMATIONS BAGAGES

Cette rubrique ouvre un pop-up qui donne accès aux informations concernant les conditions des bagages par destination et par compagnie.

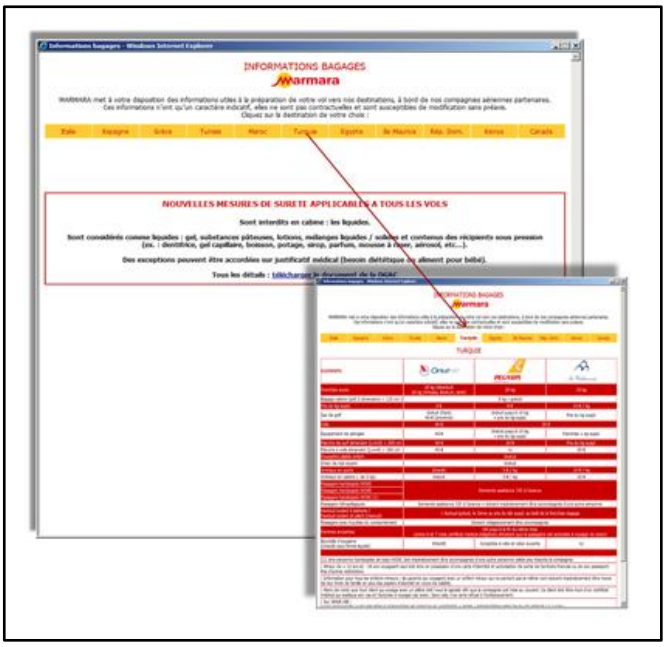


Figure 14.6 : Informations bagages

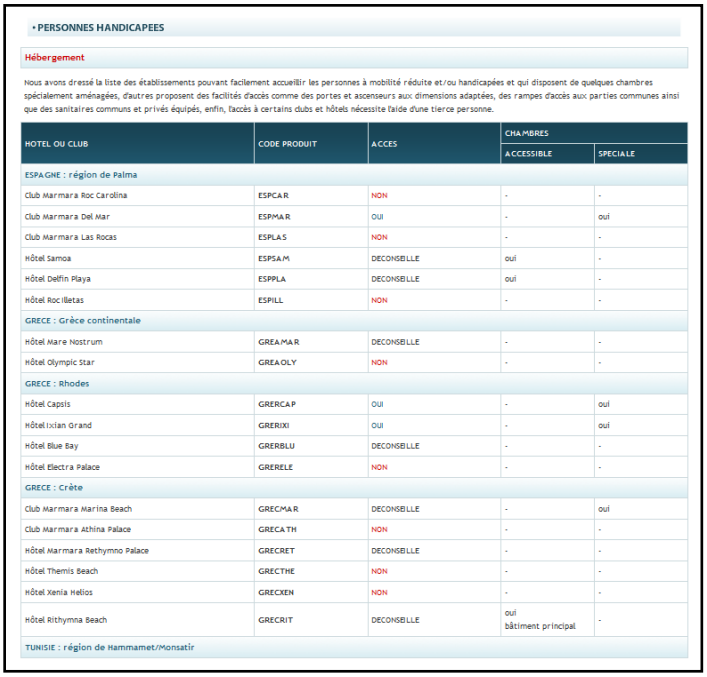
14.1.4. LOGEMENT FAMILLE

Tableau indiquant les différents types de chambres proposées dans divers clubs et hôtels Marmara. C'est un document PDF qui s'ouvre dans un pop-up.

Figure 14.7 : Logement Famille

14.1.5. PERSONNES HANDICAPEES

C'est une liste des facilités existantes dans les clubs et hôtels, à l'usag des personnes handicapées.



• PERSONNES HANDICAPEES

Hébergement

Nous avons dressé la liste des établissements pouvant facilement accueillir les personnes à mobilité réduite et/ou handicapées et qui disposent de quelques chambres spécialement aménagées, d'autres proposent des facilités d'accès comme des portes et ascenseurs aux dimensions adaptées, des rampes d'accès aux parties communes ainsi que des sanitaires communs et privés équipés, enfin, faccès à certains clubs et hôtels nécessite l'aide d'une tierce personne.

HOTEL OU CLUB	CODE PRODUIT	ACCES	CHAMBRES	
			ACCESSIBLE	SPECIALE
ESPAGNE : région de Palma				
Club Marmara Roc Carolina	ESPCAR	NON	-	-
Club Marmara Del Mar	ESPMAR	OUI	-	oui
Club Marmara Las Rocas	ESPLAS	NON	-	-
Hôtel Samoa	ESPSAM	DECONSEILLE	oui	-
Hôtel Delfin Playa	ESPPLA	DECONSEILLE	oui	-
Hôtel Rocilletas	ESPILL	NON	-	-
GRECE : Grèce continentale				
Hôtel Mare Nostrum	GREAMAR	DECONSEILLE	-	-
Hôtel Olympic Star	GREAOLY	NON	-	-
GRECE : Rhodes				
Hôtel Capsis	GRERCAP	OUI	-	oui
Hôtel Ixian Grand	GRERIXI	OUI	-	oui
Hôtel Blue Bay	GRERBLU	DECONSEILLE	-	-
Hôtel Electra Palace	GRERELE	NON	-	-
GRECE : Crête				
Club Marmara Marina Beach	GRECMAR	DECONSEILLE	-	oui
Club Marmara Athina Palace	GRECATH	NON	-	-
Hôtel Marmara Rethymno Palace	GRECRET	DECONSEILLE	-	-
Hôtel Themis Beach	GRECTHE	NON	-	-
Hôtel Xenia Helios	GRECXEN	NON	-	-
Hôtel Rithymna Beach	GRECRIT	DECONSEILLE	oui bâtiment principal	-
TUNISIE : région de Hammamet/Monastir				

Figure 14.8 : Personnes Handicapées

14.1.6. ASSURANCES

Cette rubrique ouvre un pop-up contenant le détail des assurances proposées.

Figure 14.9 : Assurances

14.1.7. BON A SAVOIR

C'est un document très utile pour la préparation du voyage. Il donne des détails et des conseils sur le transport aérien, les circuits, les croisières, les safaris, les catégories d'hôtels, les pourboires, les objets oubliés lors du séjour, etc.

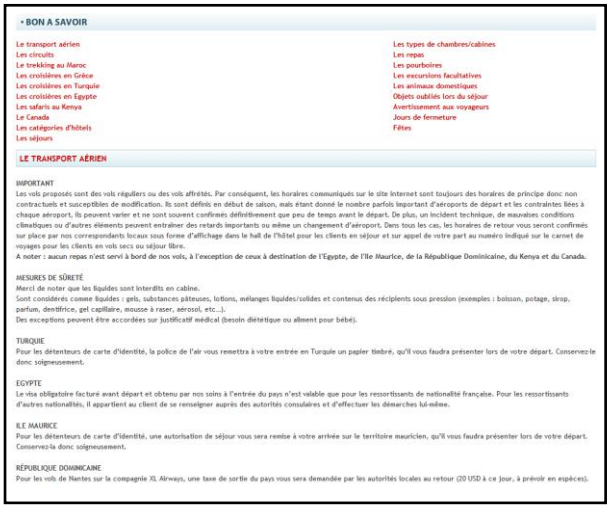


Figure 14.10 : Bon à savoir

14.1.8. INFOS

Page d'information diverse qui s'ouvre dans une fenêtre autonome ; en l'occurrence y figurent les nouveautés de l'espacepro :

espacePro infos
Mercredi 12 mai 2010
Modification du numéro de téléphone :
• Directement sur le dossier, vous pouvez dans la zone "Les passagers" ajouter ou modifier un numéro de téléphone.
Devis >>
Les passagers
Cliquez sur "Modifier" ou "Ajouter" si pas de numéro.
Quantité
Prix unitaire
Total
M. TEST TEST
2
439 €
878 €
M. TEST TEST
TAXES AEROPORT + FRAIS DE DOSSIER
2
70 €
140 €
Tel: 0123454688 >> Modifier
Lundi 03 mai 2010
Passage en version 1.40 XFT :
• Sur le formulaire ResaDispo, le choix des chambres est maintenant en fonction des dates et des durées.
Modification de dossier :
• Sur tous les dossiers et sans frais, possibilité d'indiquer ou de modifier le numéro de téléphone.
Détail d'un dossier :
• Affichage du numéro de téléphone dans le bloc "Passagers".
Jeudi 08 avril 2010
Nouvelle évolution sur la régionalisation :
• Depuis ce midi, pour l'agence connectée, la régionalisation des promotions et la ville de départ des moteurs de réservation sont calculées suivant la ville la plus importante en terme de nombre de pax sur le mois courant de l'année précédente.

Figure 14.11 : Bon à savoir

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

14.2. MENU SECONDAIRE 2

14.2.1. CONDITIONS DE VENTE

Ce document contient les conditions générales et les conditions particulières de vente Marmara. Il est accessible par la rubrique CGV du menu du pied de page.

• CONDITIONS DE VENTES
Conditions générales
Article R211-5
Article R211-6
Article R211-7
Article R211-8
Article R211-9
Article R211-10
Article R211-11
Article R211-12
Article R211-13
Conditions particulières
1- Forfaits
2- Annulations/Modifications
3- Prix et réductions/Paiement
4- Modifications éventuelles des programmes et des prix
5- Responsabilité et force majeure
6- Formalités
7- Valeurs et bagages
8- Réclamation
9- Conditions particulières du plongeur
10- Assurances
11- Assurance responsabilité civile professionnelle
12- Attribution de juridiction
13- Garantie financière
CONDITIONS GENERALES
ARTICLE R211- 5
Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.
En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.
La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.
Haut de la page
ARTICLE R211- 6
Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du

Figure 14.12 : Conditions Générales de Vente

14.2.2. CONTACTEZ-NOUS

Cette rubrique ouvre la page de divers contacts Marmara

• CONTACTEZ-NOUS
POUR TOUT RENSEIGNEMENT, N'HESITEZ PAS A CONTACTER :
Le service réservation :
Tél. : 0825 136 600 (Paris) ou 0825 136 700 (Province)
Mails :
resalyon@marmara.com • resamarseille@marmara.com • resanantes@marmara.com • resaparis@marmara.com • resastrasbourg@marmara.com • resatoulouse@marmara.com
Le service clientèle :
(uniquement pour les litiges pendant et après séjour- hors problème réservation)
Ligne dédiée agence (à ne pas communiquer à vos clients) : 01 44 63 43 43 (du lundi au vendredi de 9h à 18h)
Fax. : 01 44 63 42 99
Mail : serviceclient@marmara.com
Le Service Régulation IDF/Nord/Normandie :
(modification de plans de vols au départ de Paris, Lille et Deauville)
Ligne dédiée agence : 01 44 63 43 00 (du lundi au vendredi de 9h à 18h)
Fax. : 01 44 63 42 99
Mail : srp@marmara.com

Figure 14.13 : Contacts

14.2.3. QUI SOMMES-NOUS

L'historique de Marmara depuis ses débuts comme agence réceptive des touristes turcs arrivants en France en 1965.

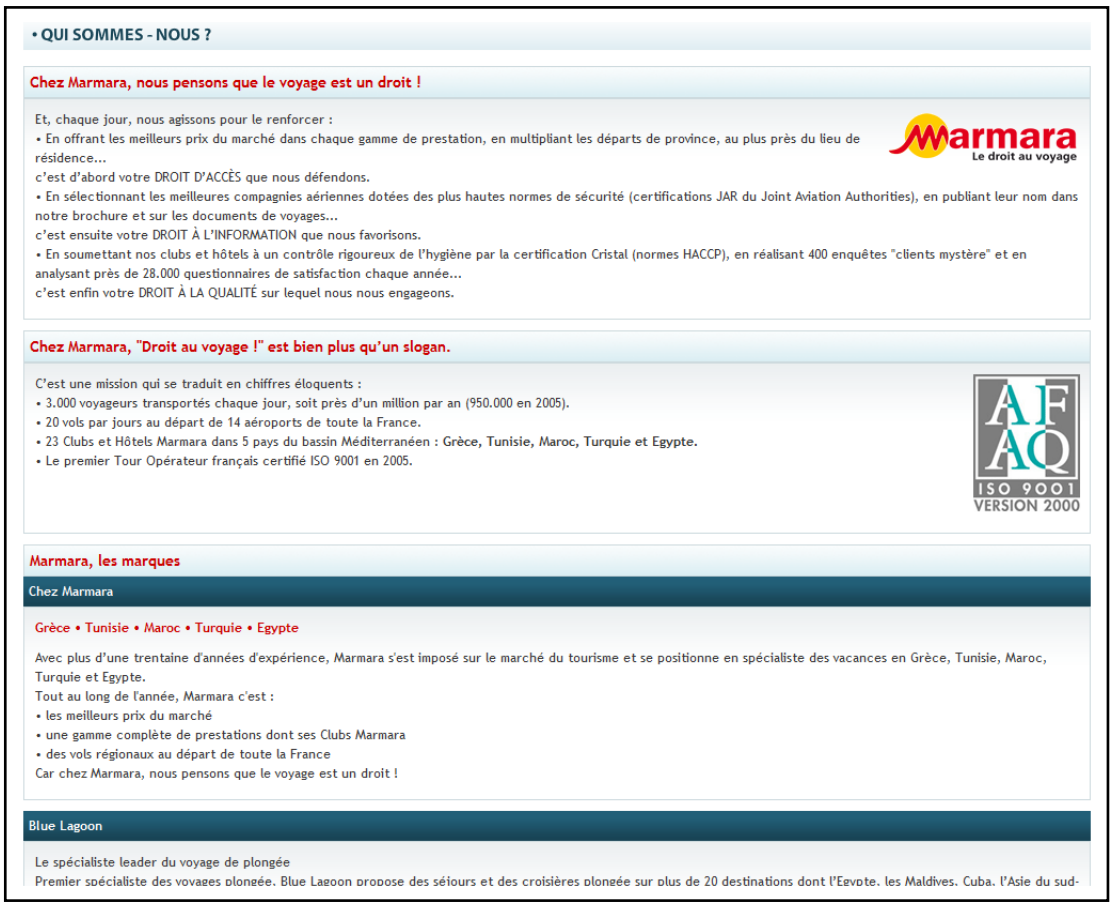
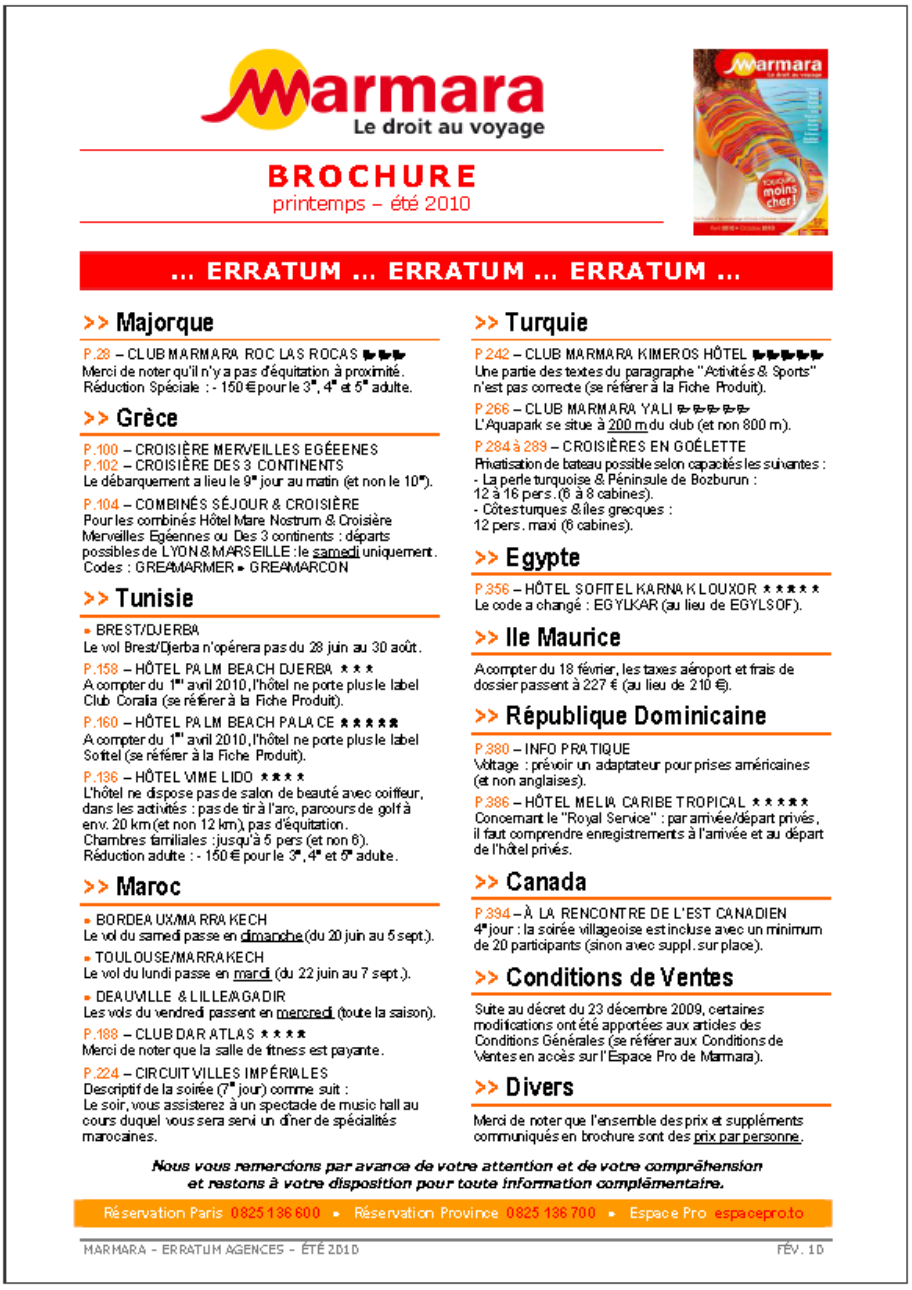

• QUI SOMMES - NOUS ?
Chez Marmara, nous pensons que le voyage est un droit !
Et, chaque jour, nous agissons pour le renforcer :
• En offrant les meilleurs prix du marché dans chaque gamme de prestation, en multipliant les départs de province, au plus près du lieu de résidence...
c'est d'abord votre DROIT D'ACCÈS que nous défendons.
• En sélectionnant les meilleures compagnies aériennes dotées des plus hautes normes de sécurité (certifications JAR du Joint Aviation Authorities), en publiant leur nom dans notre brochure et sur les documents de voyages...
c'est ensuite votre DROIT À L'INFORMATION que nous favorisons.
• En soumettant nos clubs et hôtels à un contrôle rigoureux de l'hygiène par la certification Cristal (normes HACCP), en réalisant 400 enquêtes "clients mystère" et en analysant près de 28.000 questionnaires de satisfaction chaque année...
c'est enfin votre DROIT À LA QUALITÉ sur lequel nous nous engageons.
Marmara Le droit au voyage
Chez Marmara, "Droit au voyage !" est bien plus qu'un slogan.
C'est une mission qui se traduit en chiffres éloquents :
• 3.000 voyageurs transportés chaque jour, soit près d'un million par an (950.000 en 2005).
• 20 vols par jours au départ de 14 aéroports de toute la France.
• 23 Clubs et Hôtels Marmara dans 5 pays du bassin Méditerranéen : Grèce, Tunisie, Maroc, Turquie et Egypte.
• Le premier Tour Opérateur français certifié ISO 9001 en 2005.
AFAQ ISO 9001 VERSION 2000
Marmara, les marques
Chez Marmara
Grèce • Tunisie • Maroc • Turquie • Egypte
Avec plus d'une trentaine d'années d'expérience, Marmara s'est imposé sur le marché du tourisme et se positionne en spécialiste des vacances en Grèce, Tunisie, Maroc, Turquie et Egypte.
Tout au long de l'année, Marmara c'est :
• les meilleurs prix du marché
• une gamme complète de prestations dont ses Clubs Marmara
• des vols régionaux au départ de toute la France
Car chez Marmara, nous pensons que le voyage est un droit !
Blue Lagoon
Le spécialiste leader du voyage de plongée
Premier spécialiste des voyages plongée. Blue Lagoon propose des séjours et des croisières plongée sur plus de 20 destinations dont l'Egypte, les Maldives, Cuba, l'Asie du sud-

Figure 14.14 : Qui sommes-nous ?

14.2.4. ERRATUM BROCHURE

La rubrique « Erratum Brochure » ouvre un Pop-up qui détaille les corrections apportées à la brochure papier. Les corrections sont regroupées par destinations et la page concernée de la brochure est clairement indiquée.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara



Marmara
Le droit au voyage

BROCHURE
printemps – été 2010

... ERRATUM ... ERRATUM ... ERRATUM ...

>> Majorque

P.28 – CLUB MARMARA ROC LAS ROCAS
Merci de noter qu'il n'y a pas d'équitation à proximité.
Réduction Spéciale : - 150 € pour le 3e, 4e et 5e adulte.

>> Grèce

P.100 – CROISIÈRE MERVEILLES EGÉENNES
P.102 – CROISIÈRE DES 3 CONTINENTS
Le débarquement a lieu le 9e jour au matin (et non le 10e).

P.104 – COMBINÉS SÉJOUR & CROISIÈRE
Pour les combinés Hôtel Mare Nostrum & Croisière Merveilles Egéennes ou Des 3 continents : départs possibles de LYON & MARSEILLE : le samedi uniquement.
Codes : GREAMARMER • GREAMARCON

>> Tunisie

• BREST/DJERBA
Le vol Brest/Djerba n'opérera pas du 28 juin au 30 août.

P.158 – HÔTEL PALM BEACH DJERBA
A compter du 1er avril 2010, l'hôtel ne porte plus le label Club Coralia (se référer à la Fiche Produit).

P.160 – HÔTEL PALM BEACH PALACE
A compter du 1er avril 2010, l'hôtel ne porte plus le label Sofitel (se référer à la Fiche Produit).

P.136 – HÔTEL VIME LIDO
L'hôtel ne dispose pas de salon de beauté avec coiffeur, dans les activités : pas de tir à l'arc, parcours de golf à env. 20 km (et non 12 km), pas d'équitation.
Chambres familiales : jusqu'à 5 pers (et non 6).
Réduction adulte : - 150 € pour le 3e, 4e et 5e adulte.

>> Maroc

• BORDEAUX/MARRAKECH
Le vol du samedi passe en dimanche (du 20 juin au 5 sept.).

• TOULOUSE/MARRAKECH
Le vol du lundi passe en mardi (du 22 juin au 7 sept.).

• DEAUVILLE & LILLE/AGADIR
Les vols du vendredi passent en mercredi (toute la saison).

P.188 – CLUB DAR ATLAS
Merci de noter que la salle de fitness est payante.

P.224 – CIRCUIT VILLES IMPÉRIALES
Descriptif de la soirée (7e jour) comme suit :
Le soir, vous assisterez à un spectacle de music hall au cours duquel vous sera servi un dîner de spécialités marocaines.

>> Turquie

P.242 – CLUB MARMARA KIMEROS HÔTEL
Une partie des textes du paragraphe "Activités & Sports" n'est pas correcte (se référer à la Fiche Produit).

P.266 – CLUB MARMARA YALI
L'Aquapark se situe à 200 m du club (et non 800 m).

P.284 à 289 – CROISIÈRES EN GOÉLETTE
Privatisation de bateau possible selon capacités les suivantes :
- La perle turquoise & Péninsule de Bozburun : 12 à 16 pers. (6 à 8 cabines).
- Côtes turques & îles grecques : 12 pers. maxi (6 cabines).

>> Egypte

P.356 – HÔTEL SOFITEL KARNAK LOUXOR
Le code a changé : EGYLKAR (au lieu de EGYLSOF).

>> Ile Maurice

A compter du 18 février, les taxes aéroport et frais de dossier passent à 227 € (au lieu de 210 €).

>> République Dominicaine

P.380 – INFO PRATIQUE
Voltage : prévoir un adaptateur pour prises américaines (et non anglaises).

P.386 – HÔTEL MELIA CARIBE TROPICAL
Concernant le "Royal Service" : par arrivée/départ privés, il faut comprendre enregistrements à l'arrivée et au départ de l'hôtel privés.

>> Canada

P.394 – À LA RENCONTRE DE L'EST CANADIEN
4e jour : la soirée villageoise est incluse avec un minimum de 20 participants (sinon avec suppl. sur place).

>> Conditions de Ventes

Suite au décret du 23 décembre 2009, certaines modifications ont été apportées aux articles des Conditions Générales (se référer aux Conditions de Ventes en accès sur l'Espace Pro de Marmara).

>> Divers

Merci de noter que l'ensemble des prix et suppléments communiqués en brochure sont des prix par personne.

Nous vous remercions par avance de votre attention et de votre compréhension et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Réservation Paris 0825 136 600 • Réservation Province 0825 136 700 • Espace Pro espacepro.to

MARMARA - ERRATUM AGENCES - ÉTÉ 2010 FÉV. 10

Figure 14.15 : Erratum Brochure

14.2.5. PROMOS AGENTS

Cette rubrique est destinée aux agents de voyage ; il s'agit des produits en promotion proposés exclusivement aux agents de voyage avec 1 accompagnant. Les conditions d'applications sont indiquées dans la page.

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

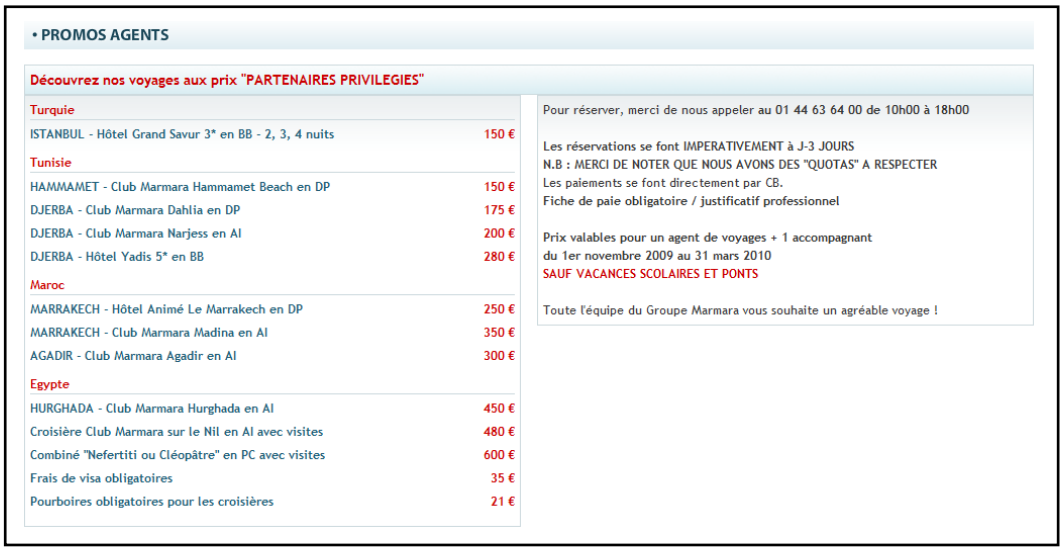

• PROMOS AGENTS
Découvrez nos voyages aux prix "PARTENAIRES PRIVILEGIES"
Turquie
ISTANBUL - Hôtel Grand Savur 3* en BB - 2, 3, 4 nuits 150 €
Tunisie
HAMMAMET - Club Marmara Hammamet Beach en DP 150 €
DJERBA - Club Marmara Dahlia en DP 175 €
DJERBA - Club Marmara Narjess en AI 200 €
DJERBA - Hôtel Yadis 5* en BB 280 €
Maroc
MARRAKECH - Hôtel Animé Le Marrakech en DP 250 €
MARRAKECH - Club Marmara Madina en AI 350 €
AGADIR - Club Marmara Agadir en AI 300 €
Egypte
HURGHADA - Club Marmara Hurghada en AI 450 €
Croisière Club Marmara sur le Nil en AI avec visites 480 €
Combiné "Nefertiti ou Cléopâtre" en PC avec visites 600 €
Frais de visa obligatoires 35 €
Pourboires obligatoires pour les croisières 21 €
Pour réserver, merci de nous appeler au 01 44 63 64 00 de 10h00 à 18h00
Les réservations se font IMPERATIVEMENT à J-3 JOURS
N.B : MERCI DE NOTER QUE NOUS AVONS DES "QUOTAS" A RESPECTER
Les paiements se font directement par CB.
Fiche de paie obligatoire / justificatif professionnel
Prix valables pour un agent de voyages + 1 accompagnant
du 1er novembre 2009 au 31 mars 2010
SAUF VACANCES SCOLAIRES ET PONTS
Toute l'équipe du Groupe Marmara vous souhaite un agréable voyage !

Figure 14.16 : Promos Agents

14.2.6. DONNEES PERSONNELLES

Cette rubrique permet à l'utilisateur de modifier un certain nombre de données personnelles. Cette fonction a été exposée antérieurement dans le paragraphe 11 (modification des données personnelles), page 51.

14.2.7. MON AGENCE

Détails de l'agence : coordonnées, utilisateurs…

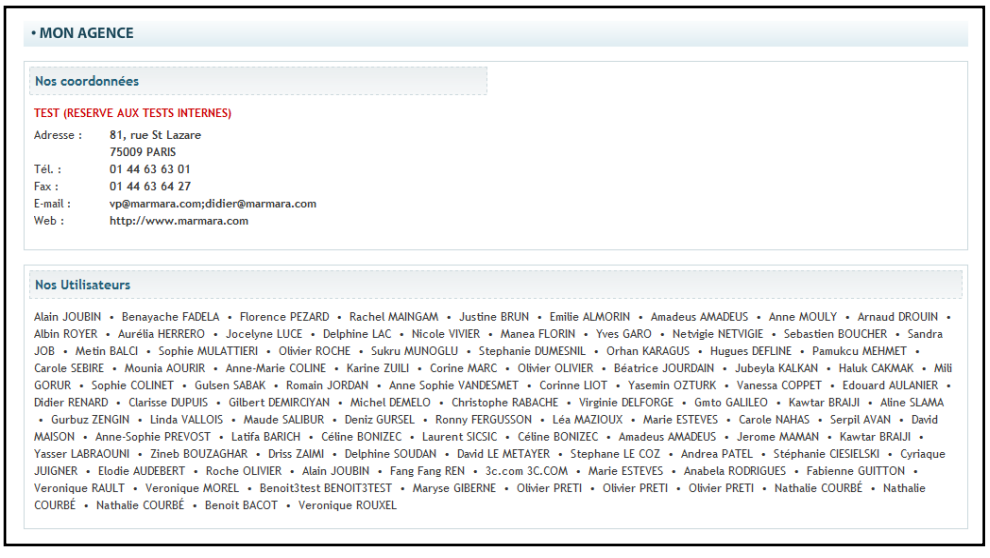

• MON AGENCE
Nos coordonnées
TEST (RESERVE AUX TESTS INTERNES)
Adresse : 81, rue St Lazare
75009 PARIS
Tél. : 01 44 63 63 01
Fax : 01 44 63 64 27
E-mail : vp@marmara.com;didier@marmara.com
Web : http://www.marmara.com
Nos Utilisateurs
Alain JOUBIN • Benayache FADELA • Florence PEZARD • Rachel MAINGAM • Justine BRUN • Emilie ALMORIN • Amadeus AMADEUS • Anne MOULY • Arnaud DROUIN • Albin ROYER • Aurélia HERRERO • Jocelyne LUCE • Delphine LAC • Nicole VIVIER • Manea FLORIN • Yves GARO • Netvigie NETVIGIE • Sebastien BOUCHER • Sandra JOB • Metin BALCI • Sophie MULATTIERI • Olivier ROCHE • Sukru MUNOGLU • Stephanie DUMESNIL • Orhan KARAGUS • Hugues DEFLINE • Pamukcu MEHMET • Carole SEBIRE • Mounia AOURIR • Anne-Marie COLINE • Karine ZUILI • Corine MARC • Olivier OLIVIER • Béatrice JOURDAIN • Jubeyla KALKAN • Haluk CAKMAK • Mili GORUR • Sophie COLINET • Gulsen SABAK • Romain JORDAN • Anne Sophie VANDESMET • Corinne LIOT • Yasemin OZTURK • Vanessa COPPET • Edouard AULANIER • Didier RENARD • Clarisse DUPUIS • Gilbert DEMIRCIYAN • Michel DEMELO • Christophe RABACHE • Virginie DELFORGE • Gmto GALILEO • Kawtar BRAIJI • Aline SLAMA • Gurbuz ZENGIN • Linda VALLOIS • Maude SALIBUR • Deniz GURSEL • Ronny FERGUSSON • Léa MAZIOUX • Marie ESTEVES • Carole NAHAS • Serpil AVAN • David MAISON • Anne-Sophie PREVOST • Latifa BARICH • Céline BONIZEC • Laurent SICSIC • Céline BONIZEC • Amadeus AMADEUS • Jerome MAMAN • Kawtar BRAIJI • Yasser LABRAOUNI • Zineb BOUZAGHAR • Driss ZAIMI • Delphine SOUDAN • David LE METAYER • Stephane LE COZ • Andrea PATEL • Stéphanie CIESIELSKI • Cyriaque JUIGNER • Elodie AUDEBERT • Roche OLIVIER • Alain JOUBIN • Fang Fang REN • 3c.com 3C.COM • Marie ESTEVES • Anabela RODRIGUES • Fabienne GUITTON • Veronique RAULT • Veronique MOREL • Benoit3test BENOIT3TEST • Maryse GIBERNE • Olivier PRETI • Olivier PRETI • Olivier PRETI • Nathalie COURBÉ • Nathalie COURBÉ • Nathalie COURBÉ • Benoit BACOT • Veronique ROUXEL

Figure 14.17 : Mon agence

14.2.8. RECLAMATIONS

Pour des réclamations, cette page propose le téléchargement de la fiche relais qu'il faut remplir et renvoyer à l'adresse indiquée sur la page.

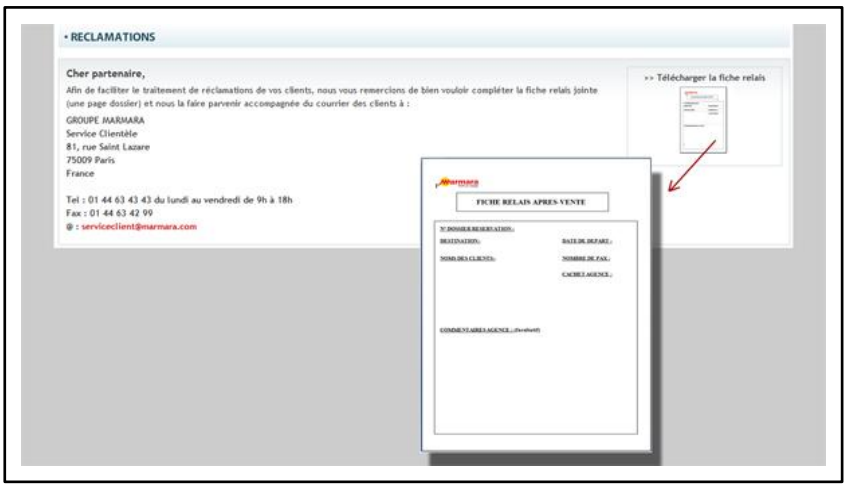

RECLAMATIONS
Cher partenaire,
Afin de faciliter le traitement de réclamations de vos clients, nous vous remercions de bien vouloir compléter la fiche relais jointe (une page dossier) et nous la faire parvenir accompagnée du courrier des clients à :
GROUPE MARMARA
Service Clientèle
81, rue Saint Lazare
75009 Paris
France
Tel : 01 44 63 43 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h
Fax : 01 44 63 42 99
@ : serviceclient@marmara.com
>> Télécharger la fiche relais
FICHE RELAIS APRES VENTE

Figure 14.18 : Réclamations

15. EXERCICES PRATIQUES

Cas 1 : Votre client vous demande de lui trouver un séjour pas cher dans un club Marmara (cf : paragraphe 15.1 page 63)

Cas 2 : Votre client veut un billet aller-retour Marseille – Djerba (cf : paragraphe 15.2 page 67)

15.1. RECHERCHE D'UN SEJOUR EN CLUB PAS CHER

Pour répondre à la demande explicite « pas cher » vous pouvez commencer par toute sorte de promotions (promos habituelles, opérations 1ères minutes,…).

Donc premier coup d'œil, sur la liste des promotions de l'affichage par défaut de « PACKAGES », si la date de départ du client est proche, sinon vous pouvez également regarder dans les 1ères minutes, ou autres opérations spéciales du moment.

Il y a aussi une autre méthode plus ciblée pour les clubs Marmara ; c'est l'utilisation du moteur de recherche avec juste 3 filtres : Ville de départ, Formule (Clubs et Hôtels Marmara) et le mois ou la période de départ. Vous

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

obtiendrez ainsi la liste des Hôtels et Clubs Marmara toutes destinations confondues. En plus de la liste des hôtels et clubs vous avez sous les yeux, les dates disponibles, les prix, les nuitées et la formule d'hébergement…

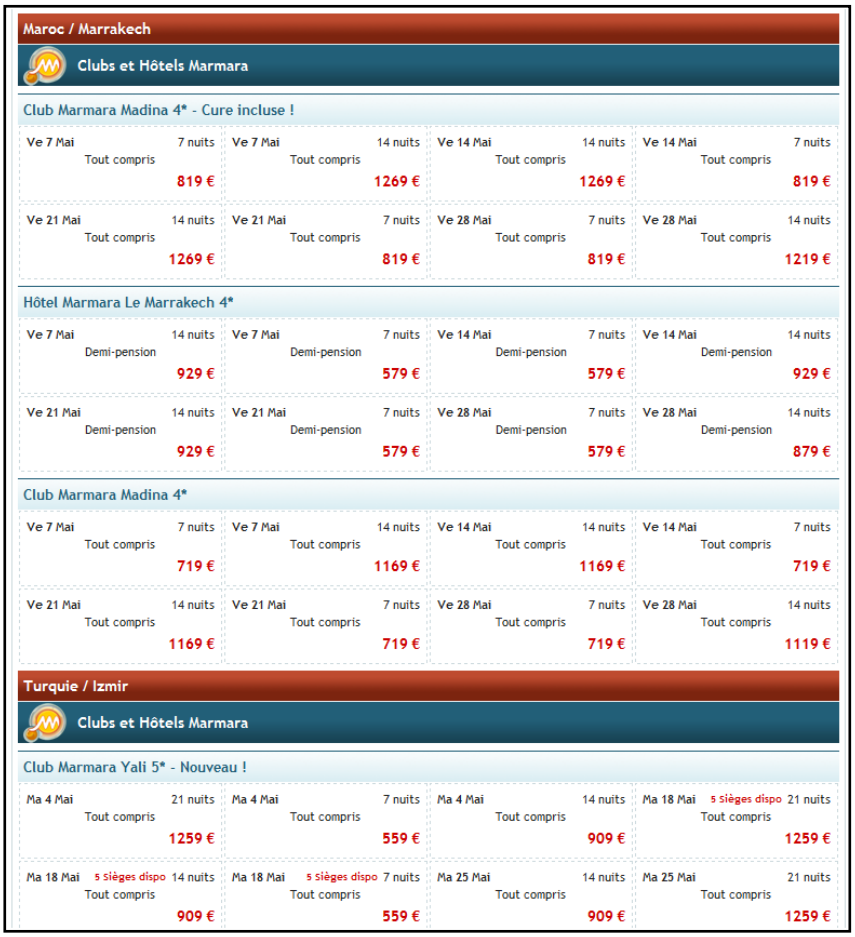

Maroc / Marrakech
Clubs et Hôtels Marmara
Club Marmara Madina 4* - Cure incluse !
Ve 7 Mai 7 nuits Tout compris 819 €
Ve 7 Mai 14 nuits Tout compris 1269 €
Ve 14 Mai 14 nuits Tout compris 1269 €
Ve 14 Mai 7 nuits Tout compris 819 €
Ve 21 Mai 14 nuits Tout compris 1269 €
Ve 21 Mai 7 nuits Tout compris 819 €
Ve 28 Mai 7 nuits Tout compris 819 €
Ve 28 Mai 14 nuits Tout compris 1219 €
Hôtel Marmara Le Marrakech 4*
Ve 7 Mai 14 nuits Demi-pension 929 €
Ve 7 Mai 7 nuits Demi-pension 579 €
Ve 14 Mai 7 nuits Demi-pension 579 €
Ve 14 Mai 14 nuits Demi-pension 929 €
Ve 21 Mai 14 nuits Demi-pension 929 €
Ve 21 Mai 7 nuits Demi-pension 579 €
Ve 28 Mai 7 nuits Demi-pension 579 €
Ve 28 Mai 14 nuits Demi-pension 879 €
Club Marmara Madina 4*
Ve 7 Mai 7 nuits Tout compris 719 €
Ve 7 Mai 14 nuits Tout compris 1169 €
Ve 14 Mai 14 nuits Tout compris 1169 €
Ve 14 Mai 7 nuits Tout compris 719 €
Ve 21 Mai 14 nuits Tout compris 1169 €
Ve 21 Mai 7 nuits Tout compris 719 €
Ve 28 Mai 7 nuits Tout compris 719 €
Ve 28 Mai 14 nuits Tout compris 1119 €
Turquie / Izmir
Clubs et Hôtels Marmara
Club Marmara Yali 5* - Nouveau !
Ma 4 Mai 21 nuits Tout compris 1259 €
Ma 4 Mai 7 nuits Tout compris 559 €
Ma 4 Mai 14 nuits Tout compris 909 €
Ma 18 Mai 5 sièges dispo 21 nuits Tout compris 1259 €
Ma 18 Mai 5 sièges dispo 14 nuits Tout compris 909 €
Ma 18 Mai 5 sièges dispo 7 nuits Tout compris 559 €
Ma 25 Mai 14 nuits Tout compris 909 €
Ma 25 Mai 21 nuits Tout compris 1259 €

Figure 15.1 : Liste des hôtels et clubs Marmara

Après un premier survol des prix, dates et destinations vous pouvez entrez dans les fiches produits qui intéressent votre client.

Entrez dans le premier produit, communiquez le descriptif à votre client, si ça l'intéresse, continuez en cliquant sur le bouton « Continuer la réservation ». Dans la page « Demande de disponibilité) qui s'affiche mettez à jour les données remplies par défaut dans le formulaire… et cliquez sur le bouton « Vérifier la disponibilité et le prix ».

Vous arrivez à la page « Détail de la réservation ». Si votre client n'est pas décidé, avant de retourner dans la liste des hôtels et clubs vous pouvez garder ce « dossier » dans le panier. Pour ce faire il suffit de cliquer sur le bouton « Ajouter au panier ». A ce stade la saisie des noms n'est pas obligatoire, ne perdez donc pas votre temps à faire des saisies !

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

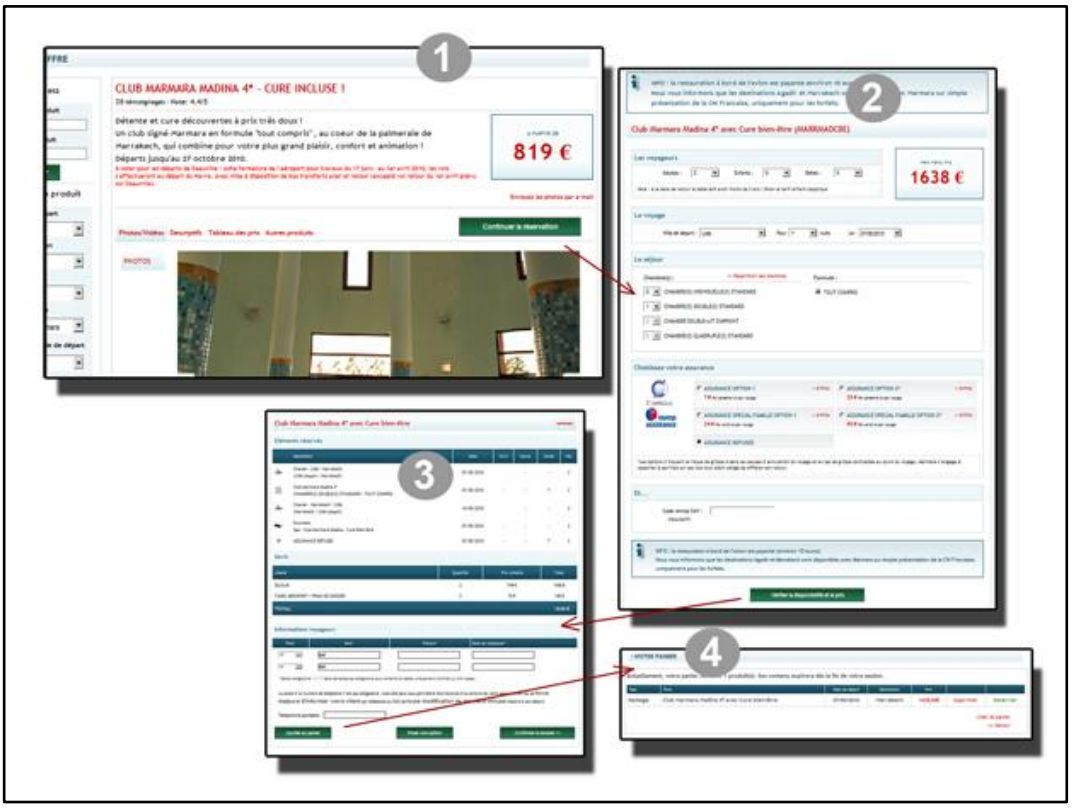


Figure 15.2 : Procédure de résa (mise en panier)

Ensuite revenez 4 étapes en arrière avec le bouton retour de votre navigateur pour sélectionner un autre club Marmara. Répétez les mêmes opérations jusqu'au panier, pour un certain nombre d'hôtels ou clubs Marmara.

Voilà votre panier rempli de plusieurs dossiers ; il s'agit maintenant d'obtenir la décision finale de votre client pour en réserver un.

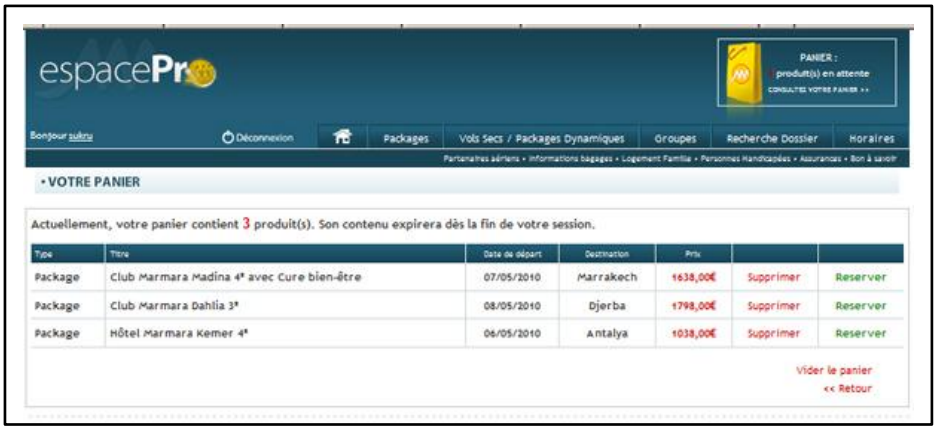


Figure 15.3 : Le panier

Si vous cliquez sur le lien « Réserver » vous allez revenir à la page « Détail de la réservation » ; remplissez les cases de nom, prénom, date de naissance et téléphone portable, confirmez le dossier ou posez une option si votre client a besoin d'un délai supplémentaire de réflexion.

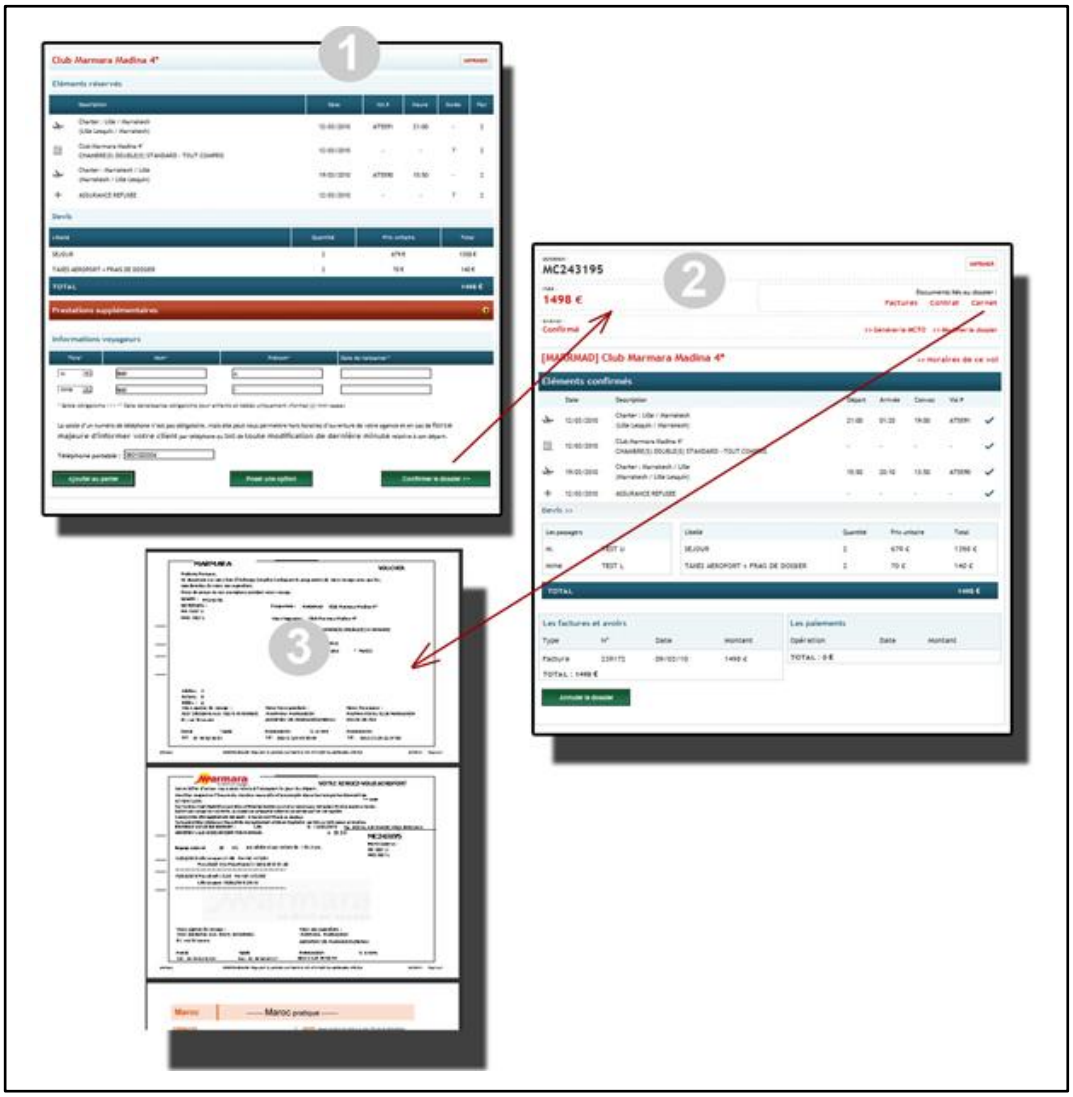


Figure 15.4 : Réservation du dossier mis en panier

Une fois le dossier confirmé, si vous travaillez avec Marmara en prélèvement, vous pouvez imprimer le « carnet de voyage » et le donner à votre client immédiatement. Sauf si la date de départ étant supérieure à 2 semaines, les vols ne sont pas encore confirmés, auquel cas le carnet n'est pas disponible ; il faudra aller le faire parvenir plus tard à votre client. Dans ce cas vous aurez un rappel des dossiers à éditer dès la page d'accueil à chaque connexion (cf : page 13).

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

15.2. RECHERCHE D'UN VOL (EX : MARSEILLE – DJERBA)

Cliquez sur « Vols Secs / Packages Dynamiques » du menu horizontal de l'entête. Avec un peu de chance il y aura un vol en promo qui pourra correspondre à la demande de votre client.

Sinon allez sur le moteur de recherche, sélectionnez les bonnes valeurs pour les villes de départ et d'arrivée ainsi que les dates, vous pouvez également remplir les cases de nombre de voyageurs. Le filtre est réglé par défaut à un voyageur adulte et la date de retour se remet automatiquement à J+7 de la date de départ (donc vigilance dès les premiers pas si vous ne voulez pas perdre de temps).

La liste qui s'affiche contient également des vols alternatifs à + ou – 3 jours de la date de départ.

L'étape suivante consiste à remplir les noms et prénoms des voyageurs et à confirmer la réservation (pas d'option pour les vols) ou à rajouter dans le panier…

Attention : les prix des vols secs sont nets, c'est-à-dire aucune commission n'est incluse dans le prix affiché !

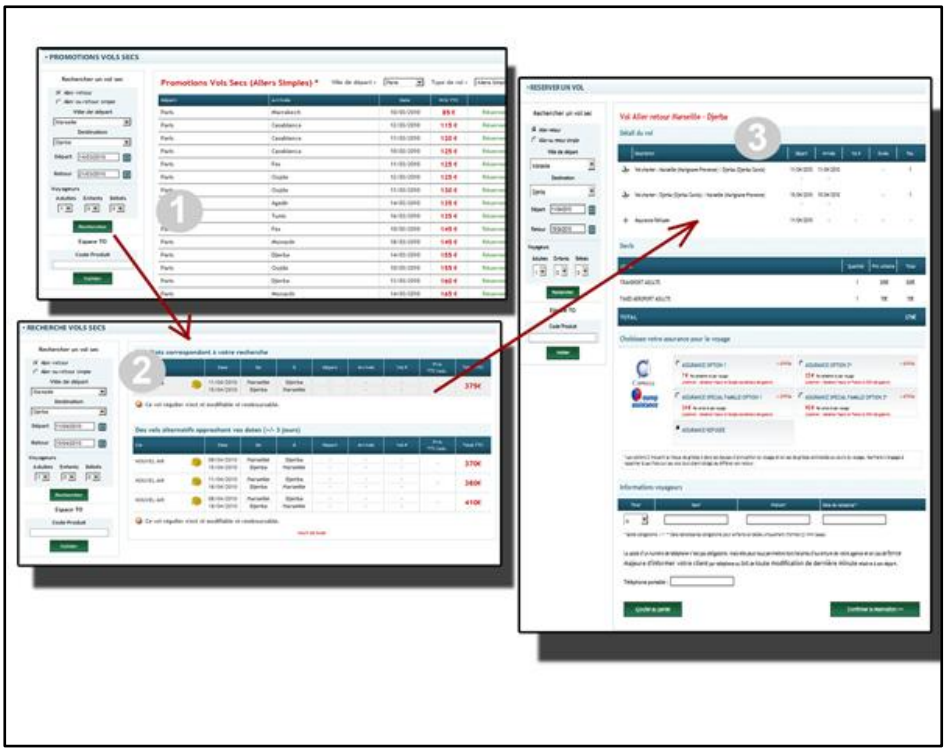


Figure 15.5 : Réservation d'un vol sec Marseille - Djerba

16. L'ESPACEPRO VU EN « MIND MAP »

ma

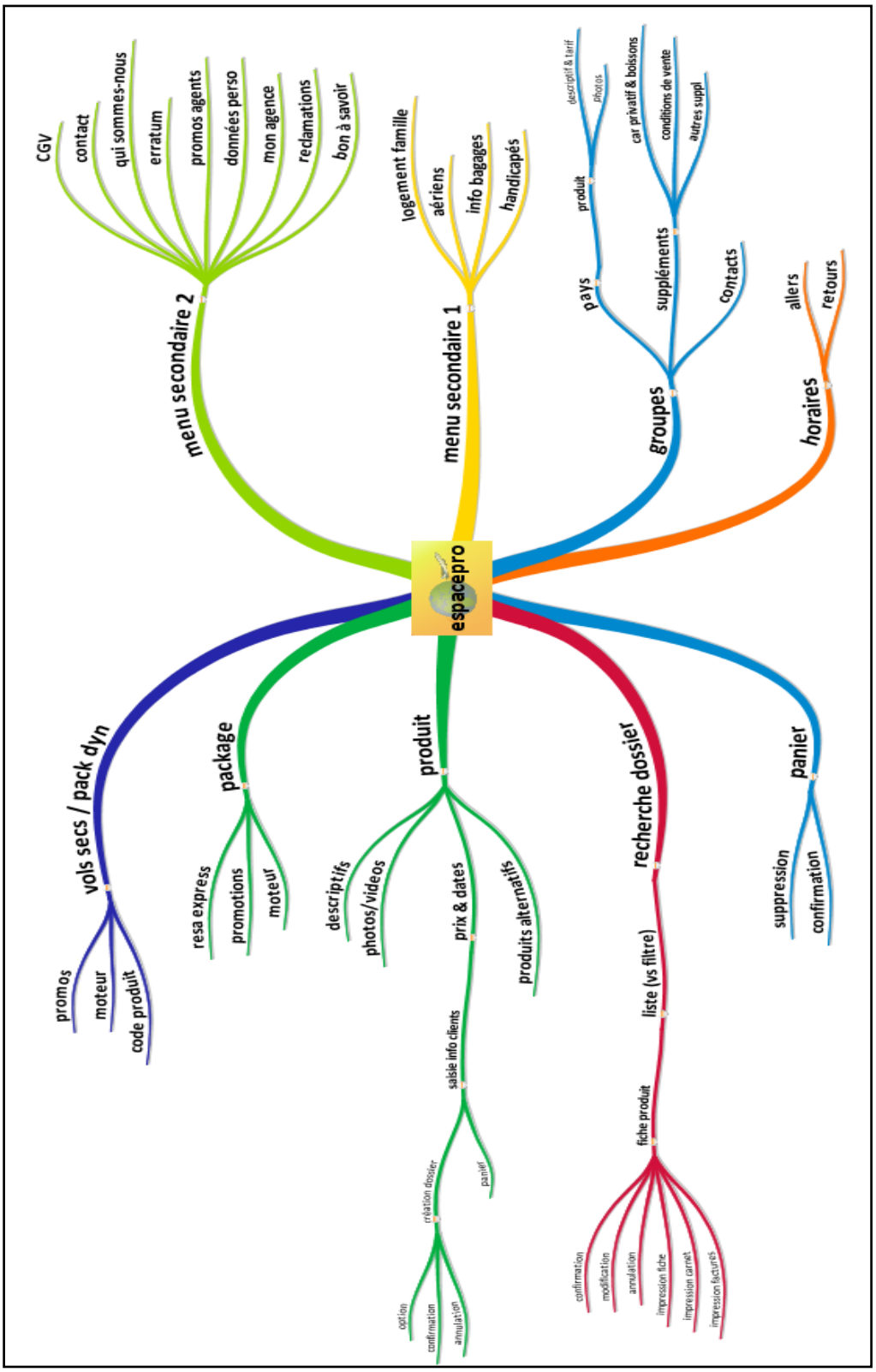


Figure 16.1 : Espace pro en Mind Map

17. LEXIQUE

Affichette

Page 16

Annulation

Page 32

Assurance

Page 57

Bagages

Page 55

Bon à savoir

Page 58

Code agence : c'est l'identifiant des agences fourni par Marmara à ses clients. Le format est : « A0XXXX »

Page 7

Code utilisateur : code d'accès à l'espace pro, créé par l'utilisateur.

Pages 8, 10

Compagnie aérienne

Page 53

Confirmation

Page 31

Données personnelles

Page 51

Dossier

Page 30, 43

Modification	Page 32
Annulation	Page 33
Package	Page 30
Vols Secs/Pack. Dyn.	Page 43

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Erratum brochure

Page 60

Famille (logement)

Page 56

Fiche Technique

Pages 19, 47

Groupe

Page 47

Handicapé

Page 57

Horaires

Page 49

Option

Page 30

Packages : Il s'agit de produits (séjours, circuits, croisières…) forfaits de Marmara incluant les vols aller-retour, les transferts, les chambres d'hôtel ou les cabines de bateau, les déplacements en bus en cas de circuit, les repas conformément à la formule choisie, les taxes,…

Pages 13, 14, 18

Panier

Page 46

Partenaire aérien

Page 53

Promo agent

Page 61

Pavé des Promotions

Page 17

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara

Recherche de packages

Page 18

Réclamation

Page 63

Résa Express

Page 15

Tableau de Prix

Page 22

18. VISAS

Nom	Fonction	Date	Signature
Jérôme Picard	Chef de Projet EspacePro - Directeur des développements	03/06/2010	
Stephane Le Coz	Demandeur – Directeur des ventes	03/06/2010	
Sukru Munoglu	Directeur Documentation et Formation	03/06/2010	

Merci de vérifier le type de diffusion avant de reproduire sans autorisation préalable - © Groupe Marmara